

Eeva Ukkonen

ASIAKASPALAUTEKYSELYN KEHITTÄMINEN KOUVOLAN EHKÄISEVÄLLE PERHETYÖLLE

Opinnäytetyö
Sosiaalialan koulutusohjelma

Syyskuu 2015

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Eeva Ukkonen	Sosionomi (AMK)	Syyskuu 2015
Opinnäytetyön nimi Asiakaspalautekyselyn kehittäminen Kouvolan ehkäisevälle perhetyölle		40 sivua 9 liitesivua
Toimeksiantaja Kouvolan kaupunki, Lapsiperhetyö / Ehkäisevä perhetyö		
Ohjaaja Lehtori Tuija Suikkanen-Malin		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda Kouvolan lapsiperhetyön ehkäisevälle perhetyölle käyttöönottovalmis asiakaspalautekysely ja samalla kehittää yksikön työtä asiakaslähtöisempään suuntaan. Tavoitteena oli luoda toimiva asiakaspalautejärjestelmä jatkuvaan, säännölliseen käyttöön. Tämä opinnäytetyö on raportti kehittämisprosessista.</p> <p>Opinnäytetyön aihe oli työelämälähtöinen. Tämän opinnäytetyön tuotoksena syntynyt asiakaspalautekysely on osa Kouvolan kaupungin lapsiperheiden palveluiden kehittämistyötä. Kyselyn avulla on tarkoitus selvittää, saavatko ehkäisevän perhetyön asiakkaat oikeanlaista apua ja oikeaan aikaan. Kysely on myös osa ehkäisevän perhetyön laaduntarkkailua. Asiakaspalautekyselyn avulla toimintaa pyritään kehittämään asiakaslähtöisemmäksi ja samalla saadaan palautetta kirjalliseen, tallennettavaan muotoon. Ehkäisevällä perhetyöllä ei aiemmin ollut käytössä asiakaspalautekyselyä, vaan palautteen saaminen perustui suulliseen asiakaspalautteeseen.</p> <p>Kyselylomakkeen ensimmäinen versio luotiin sekä teorian tiedon että työntekijöiden käytännön kokemusten pohjalta. Aikaisemmin asiakkaiden ajatuksia oli kuultu suullisena palautteena asiakaskäynnin yhteydessä ja yksittäisten tutkimusten kautta. Nämä huomiot toimivat pohjana kyselytekniikan valitsemiselle ja kyselyyn muodostetuille kysymyksille. Lomake viimeisteltiin yksikön työntekijöiden kanssa yhteistyössä ja testattiin alkuvuodesta 2015.</p> <p>Kehittämismenetelmänä toimi Demingin malli eli PDCA-laatukehä. PDCA-kehä (PLAN, DO, CHECK, ACT) on jatkuvan laadun parantamisen menetelmä. Mallin avulla kuvataan kehittämistoiminnan eri vaiheita: perusteluvaihetta, organisointia, toteutusta sekä arviointia. Asiakaspalautekyselyä, palautteen keräysajankohtaa, käyttäjäystävällisyyttä ja tulosten hyödynnettävyyttä arvioitiin yksikön työntekijöiden kanssa useita kertoja kehittämisprosessin eri vaiheissa. Myös asiakkaat arvioivat kyselyn vastaajaystävällisyyttä suullisesti testauksen yhteydessä.</p> <p>Opinnäytetyön teoreettisena viitekehystenä toimivat asiakaslähtöisyys sekä asiakaspalautteen hyödyntäminen työn kehittämisessä. Muu teoreettinen osa jakautuu työlle merkityksellisten näkökulmien, eli perheen ja arjen sekä perhetyön määrittelyihin.</p> <p>Kehittämistyön tuotoksena syntyi käyttöönottovalmis sähköinen asiakaspalautekysely. Jatkossa Webropol-kyselyä voidaan pitää auki jatkuvasti, jolloin asiakkaat pääsevät vastaamaan kyselyyn sopivassa vaiheessa asiakkuutta. Tuloksia voidaan tarkastella ja vertailla Webropol-ohjelman raportointimenetelmillä sopivin väliajoin.</p>		
<p>Asiasanat asiakaslähtöisyys, laadunhallinta, perhetyö, ehkäisevä sosiaalityö</p>		

Author (authors)	Degree	Time
Eeva Ukkonen	Bachelor of Social Services	September 2015
Thesis Title Building up a Customer Feedback Survey for Kouvola Preventive Family Work		40 pages 9 pages of appendices
Commissioned by City of Kouvola, Preventive Family Work		
Supervisor Tuija Suikkanen-Malin, Senior Lecturer		
<p>Abstract</p> <p>The purpose of this thesis was to create a customer feedback survey for the Kouvola preventive family work and as well as to develop the work in the unit more customer oriented. The aim was also to create a functional survey for continuous, regular use. This thesis is a report of the development process.</p> <p>The thesis is a development task for working life. The customer feedback survey is a part of the development work in family services in Kouvola. The aim of the survey was to find out if there were the preventive family work clients receiving right kind of help at the right time. The survey is also a part of the preventive family work quality control. Functions will be developed more customer oriented by the survey and the feedback will be in written, documented form. There has not previously been customer feedback surveys in use in Kouvola. The feedback from customers has been based on the oral feedback.</p> <p>The first version of the survey was created on the basis of theoretical knowledge and practical experience of employees. Previously, customers' thoughts had been heard as oral feedback and from some studies. These observations formed the basis for the selection of research method and questions of the survey. The form was finished with the family workers of the unit and tested in January 2015. The development method was Deming's PDCA model (PLAN, DO, CHECK, ACT), which is a continuous quality improvement method. The model is used to describe the different stages of development: arguments, organizing, implementation and evaluation. The customer feedback survey, the timing of the collection of feedback, user-friendliness and usability of the results were evaluated with the family workers several times at different stages of the development process. Customers also rated the respondent-friendliness orally in connection with testing.</p> <p>The theoretical framework of the thesis consists of the customer oriented approach and the use of customer feedback in the development of the work. Additionally, the theoretical basis contains the most relevant aspects of the work, the definitions of family and everyday life and family work.</p> <p>The output of this development work was the operational online customer feedback survey. In the future, the Webropol survey can be available permanently, so customers can give feedback at the appropriate stage of customership. The results can be viewed and compared with the reporting methods of Webropol program when needed.</p>		
<p>Keywords</p> <p>customer oriented approach, quality control, family work, preventive social work</p>		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	KEHITTÄMISPROSESSIN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT	6
2.1	Asiakaslähtöisyys	7
2.2	Asiakaspalaute kehittämisen välineenä	9
2.3	Perhe ja arki.....	11
2.4	Perhetyö	12
2.5	Ehkäisevä perhetyö	14
3	EHKÄISEVÄ PERHETYÖ KOUVOLASSA	15
4	KEHITTÄMISPROSESSIN TAVOITTEET	16
5	KEHITTÄMISTYÖN VAIHEET	17
5.1	PLAN-vaihe eli kehittämistyön suunnittelu	19
5.2	DO-vaihe eli kyselyn laatiminen.....	22
5.3	CHECK-vaihe eli lomakkeen esitestaus ja arviointi	27
5.4	ACT-vaihe eli lomakkeen korjaus	31
6	POHDINTAA.....	33
6.1	Kehittämistyön arviointi.....	33
6.2	Luotettavuus ja eettisyys	37
6.3	Oma ammatillinen kasvu	38
	LÄHTEET.....	41
	LIITTEET	
	Liite 1. Kyselylomakkeen testauksen saatekirje	
	Liite 2. Paperinen kyselylomake	
	Liite 3. Webropol-kyselyn saatekirje	
	Liite 4. Webropol-kysely	

1 JOHDANTO

Sosiaalialan työssä on viime vuosina pyritty kääntämään näkökulma ongelmakeskeisestä auttamisesta asiakkaan omia voimavaroja korostavaan lähestymistapaan. Asiakastyössä painotetaan yhä enemmän asiakaslähtöisyyttä palvelujen tuottamisen ja laatuajattelun lähtökohtana. (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio 2011, 199.) Asiakaslähtöisyyden kehittäminen auttaa vastaamaan moneen sosiaalialaa koskevaan uudistustarpeeseen: asiakaslähtöisemmillä toimintamalleilla voidaan lisätä työn vaikuttavuutta, palveluiden kustannustehokkuutta sekä asiakkaiden ja työntekijöiden tyytyväisyyttä (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 8). Myös Kouvolan kaupungin strategiassa yksi päämäärä on asiakaslähtöinen toiminta. Asiakaslähtöisellä toiminnalla tarkoitetaan asiakkaan kuulemistä, ennaltaehkäisyyn panostamista ja yhteisöllisyyden kehittämistä. (Kouvolan kaupunkistrategia 2014–2020.) Jotta toimintaa voidaan kehittää asiakaslähtöisempään suuntaan ja laatua valvoa, tarvitaan asiakaspalautetta.

Tämä opinnäytetyö on kehittämistyö, jonka tavoitteena oli kehittää mahdollisimman tarkoituksenmukainen, toimiva ja pysyvä asiakaspalautekysely Kouvolan lapsiperhetyön ehkäisevän perhetyön käyttöön. Asiakaspalautteita ei ollut yksikössä aiemmin systemaattisesti kerätty ja dokumentoitu, joten tehtävänäni oli luoda menetelmä, jonka avulla työtä olisi helppo kehittää.

Kun halutaan tuottaa palvelua, joka vastaa mahdollisimman hyvin asiakkaan tarpeisiin, on asiakkaan äänen kuuleminen avainasemassa. Itse olin opinnäytetyön aihetta pohtiessani kiinnostunut juuri asiakkaiden mielipiteiden ja kokemusten tutkimisesta. Tämä työ sai alkunsa Kouvolan ehkäisevän perhetyön tarpeesta kehittää asiakaskyselymenetelmä jatkuvaa palautteen keräämistä varten.

Asiakaspalautekyselyllä on tarkoitus kartoittaa asiakasperheiden ajatuksia perhetyöstä, heidän tyytyväisyyttään palveluun sekä sitä, kokivatko he hyötynensä palvelusta. Kyselyllä selvitetään myös, minkälaisia kehittämis ehdotuksia perheiltä nousi toiminnasta esiin. Tietoa asiakkaiden tarpeista ja työn tavoitteista keräsin teorian pohjalta. Myös lapsiperhetyön vastaava ohjaaja sekä

muu yksikön henkilökunta antoivat oman panostuksensa siihen, millainen asiakaspalautelomakkeen tulisi olla. Lomakkeen kehittäminen, testaus ja arviointi toteutettiin tiiviissä yhteistyössä tilaajatahon kanssa, jotta lopputulos mahdollisimman hyvin vastaisi tarpeisiin.

Opinnäytetyö on luonteeltaan toiminnallinen ja toteutettu kehittämisprosessina. Opinnäytetyö sisältää varsinaisen tuotoksen eli asiakaskyselyn sekä prosessiraportin. Toiminta etenee kehittämisprosessin tavoin, ja siinä on useita vaiheita, jotka osittain limittyvät toistensa kanssa. Toiminnan arviointi kulkee mukana koko prosessin läpi.

Teoriaosuudessa perehdyn asiakaslähtöisyyteen sekä työn kehittämiseen asiakaspalautteen avulla. Näiden lisäksi kuvaan erilaisia perheitä ja heidän tuen tarpeitaan, eli sitä ympäristöä, jossa työtä tehdään. Työn teoreettisena viitekehyksenä toimivat niin ikään perhetyön ja ehkäisevän perhetyön käsitteet ja prosessit. Lisäksi keskeisiä ovat ehkäisevän perhetyön toimintatavat ja käytännöt, joista palautetta halutaan saada.

Työn tutkimuksellinen osuus muodostui kehitetyn kyselyn esitestaamisesta käytännössä. Asiakaskyselyjen tekeminen ajoittui alkuvuoteen 2015. Aineiston keruu tapahtui perhetyöntekijöiden avustuksella ehkäisevän perhetyön silloisilta asiakkailta.

2 KEHITTÄMISPROSESSIN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

Seuraavassa käyn läpi työn teoreettiset lähtökohdat, joiden ympärille kehittämistyöni rakentuu. Teoreettiset lähtökohdat valikoituivat työhön sen mukaan, mitkä ilmiöt ja työmenetelmät ovat ehkäisevän perhetyön arkipäivää.

Työn kantavana ajatuksena on asiakaslähtöisyys ja tuotoksena on asiakaspalautekysely, jolla on mahdollista saada asiakkaiden ääni kuuluviin. Myös ehkäisevän perhetyön toiminnan yksi keskeinen periaate on asiakaslähtöisyys, näin ollen se on myös tämän työn tärkeimpiä teoreettisia lähtökohtia. Tässä yhteydessä perehdyn myös asiakaspalautteen hyödyntämiseen työn kehittämisessä. Muu teoreettinen osa jakautuu työlle merkityksellisten näkökulmien,

eli perheen ja arjen sekä perhetyön määrittelyihin. Näistä ensimmäisenä kuvaan perheistä ja lapsiperheiden arjesta perhetyön kannalta keskeisiä asioita. Jälkimmäisessä osiossa esittelen perhetyötä ja niitä menetelmiä ja työtapoja, joita perhetyössä eniten käytetään.

2.1 Asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöisyys on yksi sosiaalialan perusarvoista. Asiakaslähtöisessä ajattelutavassa ensisijalla on asiakkaan ja hänen perheensä tukeminen ja palveluiden tarve. Keskeistä on asiakkaan omien voimavarojen vahvistaminen sekä itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja tavoitteena on yhdessä tekeminen asiakkaan kanssa. Asiakaslähtöinen palvelu lisää myös asiakkaan ja palveluntuottajan välistä avoimuutta ja luottamusta. Se, että asiakas otetaan kumppaniksi palveluiden suunnittelussa, voi vahvistaa asiakkaan elämän hallintaa ja voimaantumista. (Keronen 2013.) Asiakaslähtöisen toiminnan lähtökohtana tulisi olla asiakkaan itse esille tuomat asiat ja toiminnan pitäisi olla vastavuoroista. Tämä edellyttää palvelun tarjoajalta ja asiakkaalta vuoropuhelua ja yhteisymmärrystä siitä, miten asiakkaan tarpeet voidaan olemassa olevien mahdollisuuksien kannalta tyydyttää parhaalla mahdollisella tavalla kustannustehokkaasti. Yhteisymmärryksen saavuttaminen vaatii palvelun tarjoajalta asiakasymmärrystä eli kattavaa tietoa asiakkaista, heidän tarpeistaan ja sen hyödyntämistä palveluiden kehittämisen pohjana. Pelkkä tieto asiakkaista ei vielä tarkoita asiakasymmärrystä: tiedon tulee olla jalostettua ja käyttötilanteeseen kytkettyä. Asiakasymmärryksen vastaparina tai jatkumona voidaan pitää asiakkaiden palveluymmärrystä, eli asiakkaiden tietoa ja käsitystä saatavilla olevista palvelumahdollisuuksista ja palvelun tarjoajan roolista asiakkaan kumppanina parhaan mahdollisen palvelun tuottamiseksi. (Virtanen ym. 2011, 18.)

Asiakaslähtöisyyden rinnalla puhutaan usein asiakaskeskeisyydestä, joka voidaan määritellä siten, että asiakas on palvelujen keskipisteessä ja palvelut ja toimittoja järjestetään häntä varten. Usein termejä asiakaslähtöisyys ja asiakaskeskeisyys on käytetty synonyymeina. Tässä yhteydessä kuitenkin tarkoitetaan asiakaslähtöisyydellä samaa kuin Virtanen kumppaneineen (2011, 18) kuvaavat. Asiakaslähtöisyys on asiakaskeskeisyyden seuraava vaihe, jossa asiakas ei ole vain palveluiden kehittämisen kohteena vaan osallistuu itse

alusta asti palvelutoiminnan suunnitteluun yhdessä palvelun tarjoajien kanssa. Asiakaskeskeinen toiminta on siis asiakaslähtöistä vasta silloin, kun se on toteutettu asiakkaan kanssa, ei vain asiakasta varten. Kriittinen ero asiakaskeskeytyteen on se, että asiakaslähtöisyydessä asiakas nähdään oman elämänsä ja hyvinvointinsa asiantuntijuuden kautta resurssina, jonka voimavaroja – ei pelkkiä tarpeita – tulee hyödyntää palveluiden kehittämisessä ja toteuttamisessa.

Sosiaalisectoriin viime aikoina kohdistuneita muutoksia voidaan pitää asiakaslähtöisyyden kehittämisen vauhdittajina. Kaikkia merkittäviä sosiaali- ja terveydenhuollon lakeja on viime vuosina uudistettu ja ollaan parhaillaan uudistamassa. (Virtanen ym. 2011, 8.) Juuri nyt merkittävimpiä esimerkkejä tästä ovat sote- ja sosiaalihuoltolakiuudistukset, joissa kummassakin yhtenä päämääränä on turvata kaikille ihmisille laadukkaat, yhdenvertaiset ja asiakaslähtöiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut koko Suomessa.

Lainsäädäntö turvaa asiakaslähtöisyyden perustan antamalla asiakkaalle oikeuksia. Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812) todetaan 1. §:ssä: "Tämän lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä...". Laissa ei täsmennetä, mitä asiakaslähtöisyydellä sosiaalihuollon asiakaslaissa tarkoitetaan, mutta 4. §:ssä todetaan: "Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa". Lisäksi pykälät 7 ja 8 velvoittavat viranomaisia turvaamaan asiakkaan mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen.

Kun toimintaa ja palveluita halutaan kehittää asiakaslähtöisempään suuntaan, lähtökohtana on, että asiakkaita voidaan palvella jollakin asiakkaan arvostamalla tavalla nykyistä paremmin. Asiakaslähtöisyys ei kuitenkaan tarkoita sitä, että asiakkaan eteen pitäisi olla valmis tekemään aivan mitä hyvänsä. (Reinboth 2008, 22.)

Asiakaslähtöisyyden yhteydessä puhutaan asiakkaan osallisuudesta. Osallisuudella ja osallistamisella tarkoitetaan yksinkertaistettuna sitä, että asiakas

nousee tilaajien ja tuottajien kanssa samalle tasolle ja palveluista keskustellaan tällöin kaikkien näiden tahojen kanssa. Ei siis ole kyse pelkästään asiakkaiden tarpeisiin vastaamisesta vaan myös siitä, että asiakas otetaan mukaan palveluiden suunnitteluun ja arviointiin ikään kuin kokemusasiantuntijana. Asiakkaiden ottaminen mukaan palveluiden suunnittelu- ja arviointiprosessiin voi tuoda uusia näkemyksiä toimintaan. (Toikko 2011, 103–104.) Asiakastyön näkökulmasta voidaan puhua asiakasosallisuudesta. Asiakasosallisuudessa on kysymys asiakkaan kuulemisesta ja kohtaamisesta sekä asiakkaan osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista käyttämiensä palvelujen suunnitteluun, arviointiin ja palvelujen kehittämiseen. (Pieviläinen, Pyykkönen & Saukkonen 2014, 5.)

2.2 Asiakaspalaute kehittämisen välineenä

Toiminnan kehittäminen on osa laadunhallintaa, jolla pyritään tukemaan organisaation toiminta-ajatusta ja strategioiden toteutumista. Lyhyesti määriteltynä laadunhallinnalla tarkoitetaan sitä, että laatu on hallinnassa: Tiedetään, mihin odotuksiin ja vaatimuksiin toiminnalla pitää vastata ja tiedetään myös, millä keinoin tähän päästään. Laadunhallinnan yhteydessä puhutaan usein laatu-työskentelystä tai laatutyöstä. Näillä termeillä tarkoitetaan sitä työtä, jonka tavoitteena on saada aikaa jokin parannus palvelun laatuun. Laatutyöskentelyn avulla voidaan kehittää esimerkiksi asiakaspalautteen hankkimistapaa, laatia laatukriteereitä tai dokumentointiohjeita. Laatutyöskentely käynnistetään usein projektina, jolla on selkeä alku ja loppu. Silti laadun kehittäminen on yleensä jatkuva prosessi, joka vähitellen muotoutuu osaksi arkea. (Rousu & Holma 1999, 8–9.) Sosiaali- ja terveysalalla yleisinä laadun osa-alueina voidaan pitää asiakaslähtöisyyttä, toiminnan perusajatuksen ymmärtämistä, prosessin tarkastelua sekä jatkuvaa arviointia (Ihalainen & Kettunen 2013, 52). Tässä kehittämistyössä keskityn näistä asiakaslähtöisyyteen.

Kehittämisprosessi muodostuu erilaisista tehtäväkokonaisuuksista. Ensinnäkin kehittäminen edellyttää perusteluja, joissa selvitetään sitä, mitä ja miksi kehitetään. Toiseksi kehittäminen vaatii toiminnan organisointia, jossa otetaan kantaa siihen, kuka tekee mitäkin ja millä resursseilla. Kolmantena kokonaisuutena on varsinainen kehittämistoiminta ja neljäntenä toiminnan arviointi.

Viidentenä kohtana otetaan usein huomioon pyrkimys uusien palveluiden ja tuotteiden levittämiseen. (Toikko & Rantanen 2009, 56.)

Asiakaspalautteella tarkoitetaan asiakkailta saatua tietoa, mielipiteitä ja kannottoja siitä, mitä asiakkaat odottavat ja tarvitsevat sekä miten palveluissa on onnistuttu. Asiakaspalaute antaa myös tiedon siitä, miten toiminnan laatu-tavoitteisiin on päästy. Niin laatu-tavoitteiden määrittelyä kuin toiminnan kehittämistä ja arviointiakin varten on oleellista saada selville asiakkaan tärkeinä pitämät asiat. Tärkeiden asioiden pitäisi myös toteutua toiminnassa tai sen seurauksena; hyvällä palvelulla on kyky täyttää asetetut tai oletettavat tarpeet. (Rousu & Holma 1999, 89.)

Oman toiminnan jatkuva arviointi, kehittäminen, vaikuttavuuden arviointi, laatu-puutteiden syiden analysointi ja korjaaminen sekä ennalta ehkäisy ovat esimerkkejä toiminnoista, jotka eivät onnistu ilman asiakkailta saatua palautetta. Asiakaspalaute on siis välttämätön osa laadunhallintaa. Palaute voi toimia myös henkilökunnan motivoijana ja sen avulla voidaan ”paikantaa” oma yksikkö muihin nähden, jos vertailutietoa on käytettävissä. (Rousu & Holma 1999, 94–95.)

Sosiaali- ja terveydenhuollossa voidaan käyttää useita erilaisia menetelmiä, joilla selvitetään asiakkaiden tai asiakasryhmien tärkeinä pitämiä asioita, odotuksia ja tarpeita sekä niiden toteutumista (Rousu & Holma 1999, 95). Asiakaspalautteen keräämisen yleisimmin käytetty väline ja tyytyväisyyden mittari on asiakastyytyväisyyskysely. Tavallisesti se annetaan asiakkaan täytettäväksi asiakastapahtuman päätteeksi. (Reinboth 2008, 106.) Kyselyjen avulla kerätään määrällistä tietoa mm. siitä, kuinka paljon ja kuinka usein jotakin tapahtuu ja kuinka monen mielestä. Kirjallisten lomakekyselyiden etuna on, että niitä voidaan suhteellisen helposti käsitellä tilastollisesti. (Rousu & Holma 1999, 96.)

Asiakaskyselylle on tyypillistä, että tuloksissa ei ilmene suuria heittoja ilman, että toiminnassa tehdään muutoksia. Siksi kysely sopii erityisen hyvin mittaamaan ”ennen ja jälkeen” -tilannetta silloin, kun palvelun kehittämiseksi on tietoisesti tehty kehittämistyötä. Mittari näyttää, onko halutuissa asioissa tapahtunut muutosta. Kysely sopii hyvin myös uuden toiminnan alkukuukausien

laadun mittaamiseen. Koska käynnistysvaiheessa ilmenee usein palveluun liittyviä puutteita, voidaan kyselyn avulla nähdä, milloin toiminta alkaa olla sillä tasolla, että asiakkaat ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä. (Reinboth 2008, 108.)

2.3 Perhe ja arki

Perheestä kertovat tutkimukset alkavat usein erilaisten perhemuotojen määrittelyllä tai kriittisellä kuvauksella siitä, että perhettä on mahdotonta määritellä. Teoreettisen tarkastelun ja määrittelyn sijaan perhettä voisi paremmin kuvata jokaisen yksilön määrittelemänä asiana. Perhe ei ole kaava tai yhtälö, joka pysyy aina samana. (Pohjola 2005, 43.) Selvää on, että verrattaessa vaikkapa sadan vuoden takaisiin useita sukupolvia käsittäneisiin suurperheisiin, ovat yhteiskunnan rakenteiden, työelämän ja perheihanteiden muutokset näkyvissä yleisesti perhekokoonpanoissa tänä päivänä (Korvela & Tuomi-Gröhn 2014, 11). Kuitenkin, kun kysytään ketkä kuuluvat perheeseen, ei niinkään ajatella yleisesti, vaan ”minun perhettäni”. Yksilöt siis määrittelevät itse perheensä ja siten myös samaan perheeseen kuuluvilla voi olla erilaisia käsityksiä perheestä. (Pohjola 2005, 43.)

Perhe tarkoittaa monille ensisijaisesti lasten kasvun ja kasvatuksen paikkaa, lapsen kotia. Perhekeskustelut kohdentuvat nimenomaan lapsiin perheissä, ja aikuisiin lähinnä lasten kasvun turvaajana. (Pohjola 2005, 43.)

Perheen arki lienee kaikille ihmisille niin tuttu asia, että useat siinä tapahtuvat asiat tuntuvat itsestään selviltä. Kielikuvat, joita lapsiperheiden arkeen liitetään - arjen rumba, hulabaloo, hässäkkä - kertovat siitä, millaista arki on pienten lasten perheissä. Lapsiperheen arjelle on ominaista syklisyys: tietyt rutiinit toistuvat päivästä ja viikosta toiseen. Arkea rytmittävät vanhempien työt, nukkuma-ajat ja ruokailurytmit. Arkea ei nykypäivänä kuvaa maatalousyhteiskunnalle ominainen selviytymistaistelu jokapäiväisestä leivästä, vaan sitä voisi kuvailla kamppailuna työn ja perheen sekä muiden elämänalueiden yhteensovittamisesta sekä ajan riittävyydestä niihin asioihin, joita pidetään tärkeinä. (Rönkä, Malinen & Lämsä 2009, 12–13.)

Erilaisten perhekulttuureiden ja lasten ja vanhempien suhdemallien kirjo on lukematon. Jokainen perhe toimii arjessa omalla tavallaan. Tutkimusten valossa

perhe-elämän haasteista tiedetään enemmän kuin sen iloista, vahvuuksista ja mahdollisuuksista, vaikka myönteisiin ulottuvuuksiin onkin viime aikoina pyritty kiinnittämään entistä enemmän huomiota. Yleisimpiä haasteita perheiden arjessa ovat jatkuva kiireisyys, työn ja perhe-elämän yhteensovittaminen sekä vanhemman oma väsymys. Arjessa on haastavaa sovittaa yhteen kaikkien perheenjäsenten tarpeet harrastuksineen, kotitöineen ja asiointeineen. Henkinen vaativuus – niin työssä kuin muillakin elämänaloilla – voi aiheuttaa perheessä kuormitusta. Myös valtasuhteiden epätasapaino aikuisten ja lasten välillä ovat yleisiä. Nykypäivänä aikuisen auktoriteettiasemaan lasten kasvattajana haasteita asettaa paitsi kasvatuskulttuurin muuttuminen neuvottelevammaksi, myös erilaisten viestimien ja tietokoneiden vaikutus arjen toimintoihin ja vuorovaikutukseen. (Rönkä ym. 2009, 15–17.)

Lasten syntymän myötä perheen aikuiset rakentavat itselleen uuden roolin vanhempana, eikä se aina ole helppoa. Vanhemmuuteen siirryttäessä parisuhde voi joutua koetukselle, kun aikaa ja voimavaroja sen hoitamiseen on vähemmän kuin ennen. Uudessa elämäntilanteessa on tärkeää löytää tasapaino niin lasten, oman hyvinvoinnin, kodin kuin parisuhteenkin hoidossa. (Joutsiluoma, Murtojärvi & Talvitie 2010, 21–22.)

2.4 Perhetyö

Perhetyön määrittelemisen käsitteenä on vaikeaa. Perhetyön ammatillista kenttää ei voida yksiselitteisesti rajata ja sillä voidaanakin periaatteessa tarkoittaa kaikkea työtä, jonka kohteena ovat perheet ja niiden jäsenet yhdessä tai erikseen. (Vuori & Nätkin 2007, 7.) Myöskään laki ei määrittele perhetyön sisältöä tai toteuttamistapaa. Sitä voidaan täten toteuttaa eri lähtökohdista ja monissa eri ympäristöissä, kuten sosiaalitoimessa, neuvoloissa, päiväkodeissa, seurakunnissa ja kolmannen sektorin järjestöissä. Perhetyötä tekevät ammattilaiset voivat myös edustaa monia eri ammattiryhmiä. (Vilén, Hansen, Janhunen, Kytöpuu, Salo, Seppänen, Seppänen & Tapio 2014, 25.)

Yleisimmin perhetyöllä tarkoitetaan lastensuojeluperustein tehtävää työtä perheissä, joko perheiden kotona tai muualla. Perhetyö voi olla kohdennettu ennalta ehkäisevästä vaiheesta huostaanoton uhkatilanteisiin ja jälkihuoltoon.

(Heino, Berg & Hurtig 2000, 10.) Uuden sosiaalihuoltolain mukaan huhtikuun 1. päivästä 2015 lukien perhetyö ei ole enää lastensuojelulain mukainen avohuollon tukitoimi vaan osa yleisiä sosiaalipalveluja. Sitä voidaan kuitenkin edelleen järjestää myös lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle. Lain mukaan perhetyötä annetaan erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai nuoren terveyden ja kehityksen turvaamiseksi. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.) Toisaalta lastensuojelulaissa säädetään, että lastensuojelun asiakkaana olevalle perheelle on järjestettävä tarvittaessa asiakassuunnitelma huomioon ottaen lastensuojelun avohuollon tukitoimena tehostettua perhetyötä (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417).

Perhetyö on monella tapaa välimaaston työtä. Perhetyötä tehdään monilla rajoilla, kehittämissä on tukeuduttu useiden opintoalojen, metodien ja ammattien tietotaitoon. Perhetyötä tehdään myös erilaisten toimintamuotojen välillä, sitä on kehitetty mm. lastensuojelun avohuollon ja sijaishuollon, avopalvelujen ja laitoshuollon yhteyshetkisiin. Sen avulla rakennetaan siltoja kodin ja ulkopuolisten toimintojen välille, rakennetaan yhteyksiä perheen jäsenten välille sekä helpotetaan perheen ja muiden palvelujen välistä yhteistoimintaa ja keskinäistä ymmärrystä. (Heino 2008, 26–27.)

Lähtökohtana perhetyössä ovat tarpeet, jotka lähtevät perheestä itsestään. Tarpeet voivat liittyä mm. vanhemmuuden tukemiseen, lasten hoidon ja kasvatuksen ohjaamiseen, kodin arjen ja arkirutiinien hallintaan, perheen toimintakyvyn vahvistamiseen uusissa tilanteissa, perheen vuorovaikutustaitojen tukemiseen ja sosiaalisten verkostojen laajentamiseen sekä syrjäytymisen ehkäisyyn. (Vilén ym. 2014, 26.) Tarpeet pyritään havaitsemaan ja niihin pyritään puuttumaan ennaltaehkäisevästi niin, että hyvinvointia heikentäviin asioihin puututaan tai perhe ohjataan tarvittaessa muun avun piiriin.

Käytännössä perhetyö voi siis olla niin perhetyöntekijän antamaa keskustelutukia kuin tukea erilaisissa arjen toiminnoissakin. Perhetyö on usein käytännön avun ja psykososiaalisen tuen yhdistelmä. (Lastensuojelun käsikirja 2015.)

2.5 Ehkäisevä perhetyö

Lastensuojelulaissa säädetään, että lastensuojelun lisäksi kunnan tulee järjestää lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi ehkäisevää lastensuojelua silloin, kun lapsi tai perhe ei ole lastensuojelun asiakkaana. Ehkäisevällä lastensuojelulla edistetään ja turvataan lasten kasvua, kehitystä ja hyvinvointia sekä tuetaan vanhemmuutta. Ehkäisevää lastensuojelua on tuki ja erityinen tuki, jota annetaan esimerkiksi opetuksessa, nuorisotyössä, päivähoidossa, äitiys- ja lastenneuvolassa sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollossa. Kun lapsi on lastensuojelun asiakkaana, edellä tarkoitettua tukea järjestetään osana avo-, sijais- tai jälkihuoltoa. (Lastensuojelulaki 3a §.)

Lasten ja lapsiperheiden hyvinvoinnista puhutaan tänä päivänä paljon. Eri-tyistä huomiota on alettu kiinnittää varhaiseen puuttumiseen ja ennaltaehkäisyyn. Haasteelliset perhetilanteet pyritään havaitsemaan ajoissa, jolloin pystytään ehkäisemään suurempien ongelmien syntyminen. Esimerkkinä ja uranuurtajana ehkäisevän perhetyön saralla mainittakoon ns. Imatran malli. 2000-luvun alkupuolella käynnistyneen Imatran hyvinvointineuvolan toiminnan tavoitteena on lapsiperheiden hyvinvoinnin ja vanhemmuuden tukeminen sekä erityistä tukea tarvitsevien perheiden varhainen tunnistaminen ja auttaminen. Tavoitteeseen pyritään ehkäisemällä ja hoitamalla lapsiperheiden ongelmia suoraan heidän kotonaan ja tarpeeksi ajoissa. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että kun perheeseen odotetaan lasta, neuvolan perhetyöntekijä tapaa kaikki perheenjäsenet kotikäynnillä. Varsinainen perhetyö käynnistyy, jos jonkinlaista huolta perheen hyvinvoinnista herää. Myös perhetyön muotoja on uudistettu: työntekijät jalkautuvat kouluihin, päiväkoteihin ja perheiden koteihin myös iltaisin ja viikonloppuisin. Apu on hyvin käytännönläheistä virastokäyntien ja keskustelujen sijasta. (Kuntaliitto 2013.)

Ehkäisevän perhetyön tavoitteena on perheen voimaantuminen ja syrjäytymisen ennaltaehkäisy. Tavoitteissa painottuu arjen hallinta ja keinojen löytäminen perheen arjessa selviytymiseen. Perhetyössä tuetaan eheän lapsuuden perustan luomista sekä hyvän vuorovaikutuksen syntymistä perheessä. (Lapsiperhetyön toimintasuunnitelma vuosille 2013–2015, 3–4.) Keskeistä ehkäisevässä työssä on myös palveluohjaus, jolla perhe pyritään ohjaamaan sitä

eniten hyödyttäviin palveluihin, perheen omat verkostot huomioiden. Kaikella tällä pyritään ennaltaehkäisemään ongelmien kasautumista ja sen seurauksena korjaavan lastensuojelun tarvetta. Ehkäisevän työn tarkoituksena on tarttua toimeen ajoissa, silloin kun perheissä havaitaan riskitekijöitä, jotka saattavat johtaa tilanteen huononemiseen. Konkreettisenä esimerkkinä voidaan käyttää vanhemman väsymystä. Vanhemman väsyminen koliikkivauvan yöllisen valvottamisen seurauksena ei ole syy lastensuojeluasiakkuuteen, mutta kun vanhempi alkaa lääkittää väsymystä päihteillä ja laiminlyödä lapsia, on tilanne jo toinen. Ehkäisevän perhetyön tavoite on ehtiä tukemaan perhettä ennen kuin haastava elämäntilanne johtaa ongelmiin. Ehkäisevällä työllä pyritään siis tukemaan arjessa jaksamista.

3 EHKÄISEVÄ PERHETYÖ KOUVOLASSA

Kouvolassa neuvolan ennaltaehkäisevä perhetyö on aloittanut toimintansa vuonna 2009 ja lapsiperheille suunnattu kotipalvelun ja ehkäisevän perhetyön yksikkö alkuvuonna 2011. Vuonna 2013 molemmat perhetyön toimintayksiköt yhdistettiin lapsiperheiden arjen tukemisen palveluksi. Nykyisen lapsiperhetyön palvelumuotoja ovat ehkäisevä perhetyö, maksullinen kotipalvelu sekä perheiden toimintaa tukevat ryhmät. (Lapsiperhetyön toimintasuunnitelma vuosille 2013–2015, 3–4.)

Lapsiperhetyön kahdeksan perhetyöntekijää toimivat alueittain niin, että kaksi työntekijää vastaa parina alueensa perheistä. Perhetyöntekijät toimivat yhteistyössä lasten- ja äitiysneuvoloiden terveydenhoitajien kanssa. Samoin kuin luvussa 2.5 esittelemässäni Imatran mallissa, tiiviillä perhetyöntekijöiden ja neuvoloiden yhteistyöllä kyetään havaitsemaan ja saamaan tuen piiriin sitä tarvitsevat perheet. Suurin osa asiakkaista tulee juuri neuvolan kautta, vaikka toisinaan ohjaava taho voi olla muukin, kuten perheneuvola, koulu, lastensuojelu tai päiväkotit. Jotkut asiakkaat ottavat itse yhteyttä lapsiperhetyöhön.

Ehkäisevä perhetyö on pääasiallisesti lyhytkestoista ja suunnitelmallista tukea perheelle. Ehkäisevä perhetyö on vapaaehtoista, eikä se vaadi lähetettä tai lastensuojeluasiakkuutta. Työ tapahtuu asiakkaiden kotona, kotikäynti kestää keskimäärin pari tuntia kerrallaan. Kotikäyntejä sovitaan tarpeen mukaan,

aluksi pari kertaa viikossa, jonka jälkeen käyntejä vähitellen harvennetaan, tyypillisesti kertaan viikossa. Käyntejä voidaan tarpeen vaatiessa myös lisätä. Tarvittaessa perhe ohjataan muiden sopivien palveluiden piiriin, esimerkiksi varhaiskasvatukseen, seurakunnan kerhoihin, perheasiainneuvottelukeskukseen, perheneuvolaan, mielenterveyspalveluihin tai muihin sosiaalipalveluihin. (Lapsiperhetyön toimintasuunnitelma vuosille 2013–2015, 3–4.) Myös palveluohjaus on siis oleellisessa osassa perhetyössä.

Ehkäisevä perhetyö toimii matalan kynnyksen periaatteella, ja toimintaan on pyritty tuomaan tunnettuutta ja lähestyttävyyttä edistäviä toimintamalleja. Yksi näistä on äitiysneuvolan terveydenhoitajan ja perhetyöntekijän yhteinen kotikäynti jokaisen ensisynnyttäjän luona. Kuten aiemmin esitellyssä Imatran mallissa, myös Kouvolassa pyritään näin tulemaan tutuksi lapsiperheiden kanssa ja madaltamaan kynnystä hakea apua. Lapsiperhetyön palveluihin kuuluvat myös erilaiset ryhmät, joita järjestetään yhdessä muiden lapsille ja lapsiperheille tarkoitettujen palvelujen kanssa. Ryhmän tuella vanhemmat voivat selvittää paremmin kriiseistä ja löytää ratkaisuja arkielämän tarpeisiin hyödyntämällä asiantuntijatiedon lisäksi toisten samanlaisessa elämäntilanteessa olevien vertaistukea. (Lapsiperhetyön toimintasuunnitelma vuosille 2013–2015, 5.)

4 KEHITTÄMISPROSESSIN TAVOITTEET

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda Kouvolan ehkäisevälle perhetyölle mahdollisimman toimiva ja tarkoituksenmukainen asiakaspalautekysely työn kehittämisen ja arvioinnin välineeksi. Kyselyn tarkoituksena on antaa työntekijöille tietoa työn kehittämistä varten, ja sen avulla organisaatio pystyy tunnistamaan asiakkaiden palvelutarpeet ja odotukset. Kyselyn avulla voidaan saada selville, vastaavatko tuotetut palvelut tarpeita ja onko ne tuotettu oikealla tavalla ja oikeaan aikaan. Asiakaspalautekysely on osa Kouvolan kaupungin lapsiperheiden palveluiden kehittämistyötä.

Työn tavoitteena on suunnitella ja pohtia perhetyöntekijöiden kanssa millaisessa muodossa kysely toteutetaan, miten ja mihin kyselyt kootaan sekä mihin ohjelmaan niiden antama tieto kootaan, jotta se olisi helposti hyödynnettävissä.

vissä. Vaikka ohjeistus asiakaspalautteen keräämiseen onkin tullut esimiestaholta, on myös työyhteisössä keskeistä pohtia, miten saatua tietoa konkreettisesti hyödynnetään työn kehittämiseen.

Asiakaspalautekyselyllä pyritään saamaan palautetta niistä asioista, jotka ovat keskeisiä asiakasnäkökulmasta katsottuna. Saadakseni aikaan mahdollisimman toimivan asiakaskyselyn tutkin niitä elementtejä, jotka nousevat esille perhetyöstä tehdyistä tutkimuksista ja työntekijöiden kanssa käydyistä keskusteluista.

Opinnäytetyöni kehittämistä suuntaaviksi kysymyksiksi nousevat:

1. Millainen olisi tarkoituksenmukainen, selkeä ja pysyvä asiakaspalautekysely?
2. Millainen olisi mahdollisimman luonteva ja helppokäyttöinen dokumentointi- ja tallennusmenetelmä kyselyille?
3. Miten asiakaspalautekyselyn tuloksia voidaan hyödyntää työn kehittämisessä?
4. Miten asiakaspalautteen keräämistä voidaan kehittää jatkossa?

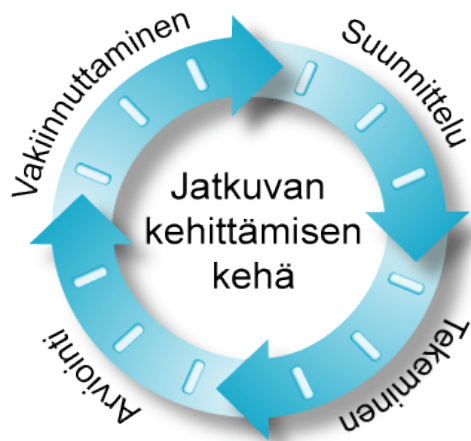
5 KEHITTÄMISTYÖN VAIHEET

Opinnäytetyön alkusysäyksenä toimi Kouvolan kaupungin lapsiperhetyön ehkäisevässä perhetyössä suorittamani harjoittelu keväällä 2014. Harjoittelun aikana kyselin mahdollisuuksista tehdä opinnäytetyö yksikölle ja sovimmekin työn tekemisestä vastaavan ohjaajan kanssa. Aloitin ideoinnin keskustelemalla perhetyöntekijöiden kanssa ja pohtimalla itse, millaisesta työstä olisi hyötyä kaikille osapuolille. Rajasin aiheen tutkimustyöksi, jonka tarkoituksena oli tutkia asiakkaiden kokemuksia ehkäisevästä perhetyöstä.

Aihe valikoitui sillä perusteella, että ehkäisevän perhetyön toiminta on rakenteellisesti muuttunut Kouvolassa viime vuosina paljon ja koin tarpeelliseksi selvittää, onko palvelu kohdannut asiakkaiden tarpeet ja toiveet. Esiteltyäni ideani perhetyöntekijöille, näimme kaikki sen tuovan hyödyllistä tietoa muun muassa tämän hetkisestä asiakastytyväsyydestä. Perhetyöntekijöiden kanssa käytyjen keskustelujen ja lähdetietoon tutustumisen pohjalta aloitin opinnäytetyösuunnitelman tekemisen. Suunnitelman ollessa valmisteilla syksyllä 2014

sain kuitenkin tiedon, että tuoreen ohjeistuksen mukaan lapsiperhetyössä tulee alkaa kerätä asiakaspalautetta vuoden 2015 aikana. Tämän tiedon myötä tutkimustyö muuttui kehittämistyöksi, jonka tarkoituksena oli kehittää asiakaspalautekysely ehkäisevän perhetyön käyttöön.

Kehittämistyön pohjana toimii Demingin malli eli PDCA-laatukehä (kuva 1). PDCA-kehä (PLAN, DO, CHECK, ACT) on jatkuvan laadun parantamisen menetelmä. Mallin avulla kuvataan kehittämistoiminnan eri vaiheita: perusteluvaihetta seuraavat organisointi, toteutus ja arviointi. Prosessi kuitenkin aina jatkuu ensimmäisen kehän jälkeen, jolloin sitä seuraa uusia kehiä perusteluineen, organisoimisineen, toteutuksineen ja arvioimisineen. Pitkällä tähtäimellä tarkasteltuna kehittämisprosessi muodostaa siis spiraalin, joka sisältää useita peräkkäisiä kehiä. Spiraalimallissa kehittämistoiminnan tulokset asetetaan aina uudestaan ja uudestaan arvioitaviksi. (Toikko & Rantanen 2009, 66; Laatuakatemia 2015.) Tämän työn tarkoituksena on ikään kuin käynnistää kehittämistoiminnan positiivinen kierre ja käydä läpi kehän ensimmäiset neljä vaihetta; jatkossa yksikkö tulee arvioimaan ja kehittämään asiakaspalautejärjestelmää tarpeen mukaan.



Kuva 1. PDCA-laatukehä (Laatuakatemia 2015)

5.1 PLAN-vaihe eli kehittämistyön suunnittelu

PLAN-vaiheessa arvioidaan nykytilaa ja määritellään tavoitteet. Tässä vaiheessa kerätään tietoa eri lähteistä, kuten kirjallisuudesta, tutkimuksista, työntekijöiltä, hallinnolta, asiakkailta, sidosryhmiltä ja olemassa olevista toteutuksista. Vaiheeseen kuuluu toimintasuunnitelman laatiminen, josta selviävät tavoitteet sekä se, miten ne saavutetaan. (Lipponen 1993, 139–143.)

Kehittämisprosessi käynnistyy lähtökohtien ja tavoitteiden määrittelyllä. Olenaisinta toiminnan perustelussa on vastata kysymykseen: miksi jotakin pitää kehittää juuri nyt? Lähtökohtana voidaan pitää negatiivista tilanteen määrittelyä eli nykyhetken ongelmaa mutta myös tulevaisuuden ihannekuvaa eli visiota. Useimmiten toimiva kehittäminen rakentuu molempien, ongelmien ja visioiden, varaan. Asiakaspalautteen keräämisen päämääränä on kehittää työtä asiakaslähtöisempään suuntaan. Lähtökohtana tilanteessa toimii siis visio asiakaslähtöisemmästä työorientaatiosta. Kehittämistoiminnan perusteluissa mietitään usein myös yleistä merkittävyyttä. Onnistuneella lopputuloksella on todennäköisesti kysyntää myös laajemmin. Merkittävyyden ei kuitenkaan tarvitse olla vain yleistä merkittävyyttä, yhtä hyvä tavoite on esimerkiksi se, että asiakkaat saavat parempaa palvelua. PLAN-vaiheessa pohditaan myös sitä, miten tavoitteisiin vastataan ja miten ne voidaan saavuttaa. (Toikko & Rantanen 2009, 57–58.)

Opinnäytetyössäni liitän PLAN-vaiheeseen lähdekirjallisuuteen tutustumisen ja teoreettisen viitekehyksen rajaamisen sekä kehittämisprosessin suunnittelun niiden pohjalta. Alussa asetin opinnäytetyöprosessille tavoitteet ja arviointikysymykset. Asetin myös aikataulun, jonka mukaan suunnittelin seuraavat vaiheet tapahtuviksi.

Aloitin varsinaisen kehittämisprosessin tarkastelemalla työn arkea. Pyrin painamaan merkille, mikä asiakkaille on tärkeää ja mitä he ehkäisevältä perheytöltä odottavat. Nämä huomiot toimivat pohjana kyselytekniikan valitsemiselle ja kyselyyn muodostetuille kysymyksille. Aikaisemmin asiakkaiden ajatuksia oli kuultu suullisena palautteena asiakaskäynnin yhteydessä ja yksittäisten tut-

kimusten kautta. Keskustelimme perhetyöntekijöiden kanssa, millaisia kysymyksiä kyselyssä tulisi olla ja miten palautetta olisi hyvä kerätä, jotta siitä saisi jotakin dokumentoitua. Kyselyjä voi toteuttaa monin eri tekniikoin ja eri vaihtoehtoja pohdimme perhetyöntekijöiden kanssa. Yleisimpiä ovat käynti-, puhelin-, posti- ja internetkyselyt. Yksi metodologisesti tärkeä ero koskee sitä, vastataanko kysymyksiin konkreettisesti haastattelijan ja haastateltavan välisessä vuorovaikutustilanteessa vai antaako vastaaja vastauksensa omatoimisesti. Tiedonkeruuteknikka vaikuttaa paljon siihen, millaisia kysymyksiä kyselyssä voidaan esittää ja millaiset tekijät vaikuttavat vastauksiin ja tutkimustulosten luotettavuuteen. Haastattelijan ja haastateltavan vuorovaikutuksesta on etua tietopohjaisia kysymyksiä esitettäessä, mutta kontakti saattaa vääristää esimerkiksi arkaluonteisiin kysymyksiin annettuja vastauksia. (Borg 2011.) Tämän tyyppiset kyselyt rajautuvat pois jo kyselyihin käytettävissä olevan ajan rajallisuuden vuoksi, mutta myös aiempien perhetyöstä tehtyjen opinnäytetöiden ja tutkimusten perusteella. Aiemmista tutkimuksista käy ilmi, että asiakkaita on vaikea saada osallistumaan tällaisiin haastattelukyselyihin. (Ks. esim. Seppänen & Tarkki 2013.) Samasta syystä kyselylomakkeen ensimmäisen version kehittelyvaiheessa ei käytetty asiakashaastatteluja tiedonlähteinä, vaan kysymykset suunniteltiin yhteistyössä työntekijöiden kanssa teoreettiseen tietoon ja aiempiin tutkimuksiin nojaten.

Kyselylomakkeista sen sijaan on saatu positiivisempia kokemuksia ainakin vastaajien määrän suhteen. Käynti- ja puhelinkyselyjä vähemmän aikaa vievissä ja kustannuksiltaan edullisemmissa posti- ja Internetkyselyissä epävarmuustekijät liittyvät muun muassa siihen, että haastattelija ei ole avustamassa ja valvomassa vastaamista. Joihinkin kysymyksiin ei tällöin ehkä osata vastata teknisesti oikealla tavalla, niihin voidaan jättää vastaamatta kokonaan tai saatetaan valita herkästi 'en osaa sanoa' -vaihtoehto. Aina vastaajana ei myöskään täysin varmasti ole tarkoitettu henkilö. (Borg 2011.) Suunnitteluvaiheessa todettiin aiemmin Kouvolassa tehtyjen opinnäytetöiden perusteella sähköinen Webropol-kysely huonosti vastauksia tuottavaksi, joten päädyttiin perhetyöntekijöiden jakamiin paperilomakkeisiin.

Hain tietoa asiakaspalautteen keräämisestä ja aloin koota opinnäytetyön teoriaosuutta loppuvuodesta 2014. Kehittämistyössäni teoriatiedon keruu ja tutkitavaan asiaan perehtyminen tapahtuivat muun muassa lapsiperhetyön toimintasuunnitelman, aiheeseen liittyvän kirjallisuuden, internetin sekä aikaisempien tutkimusten ja asiakaspalautekyselyjen avulla, jotka auttoivat toimivan kyselyn rakentamisessa (Ks. Kananen 2012, 48). Samalla alkoivat hahmottua kysymykset, joita asiakaspalautekysely voisi sisältää.

Käsitteellisten ja teoreettisten asioiden muuttamisessa mitattavaan muotoon tarvitaan tiedon operationalisointia eli muuntamista sekä strukturointia. Strukturoinnissa tutkittavat asiat ja niiden ominaisuudet vakioidaan lomakkeeseen kysymyksiksi ja vaihtoehtoiksi siten, että kaikki vastaajat ymmärtävät kysymykset samalla tavalla ja että kaikilta vastaajilta voidaan kysyä samalla tavalla. (Vilkkä 2009, 14–15.) Jo suunnitteluvaiheessa hahmottelin kysymyksiä teorian pohjalta taulukkoon, josta jokaisen kysymyksen teoriatausta on selkeästi nähtävissä (taulukko 1).

Taulukko 1. Kysymysten hahmottelu teorian kautta

TEORIA	KYSYMYS
Luvut 2.3 - 2.5 Perhekokoonpanot nyky-Suomessa, millaiset perheet asiakkaina	lät Perheen lapsiluku
Luvut 2.5 ja 3 Perhetyöntekijät eri alueilla, erilaiset menetelmät	Alue, jossa asiakkaana
Luvut 2.4 - 3 Perhetyön asiakkaiden yleisimmät tuen tarpeet	Tuen tarve
Luku 2.5 Vapaaehtoista, ei edellytä ls-asiakkuutta	Mitä kautta asiakkaaksi
Luku 2.5 Matala kynnys <> leimaavuutta pelätään	Oliko palvelua helppo vastaanottaa
Luku 2.5 Varhainen puuttuminen	Saivatko asiakkaat apua riittävän nopeasti
Luvut 2.5 ja 3 Räätälöidään yksilöllisesti	Kuinka usein Riittävän usein Tarpeeksi kerrallaan Näkökulmat, toiveet huomioon Vastasiko odotuksia
Luvut 2.4 - 3 Perhetyön tavoitteet / vaikutukset	Muuttuiko tilanne
Luvut 2 - 2.2 Kehittäminen	Kehitysideat

5.2 DO-vaihe eli kyselyn laatiminen

Suunnitteluvaiheen jälkeen päästään varsinaiseen toteutusvaiheeseen. Kyselylomakkeen laatimisessa täytyy ottaa huomioon monta eri näkökulmaa. Kyselylomakkeen laatiminen alkaa teoriatietoon, aikaisempiin tutkimuksiin tutustumisen sekä henkilökunnan huomioimisen jälkeen. Mitattavien tekijöiden tulee olla asiakkaalle tärkeitä ja ymmärrettäviä. Organisaation näkökulmasta tutkitavien asioiden tulisi olla sellaisia, joita halutaan tai haluttaisiin muuttaa. Työntekijöiden kuuleminen on erityisen tärkeää, jotta heidät saadaan motivoitumaan kysely käyttöön. Rakenteeseen ja ulkomuotoon liittyvät seikat eivät myöskään ole vähäpätöisiä. Selkeä ja helposti ymmärrettävä kysely motivoi asiakkaita vastaamaan. (Heikkilä 2014, 45–47; Borg 2010.)

Henkilökunnan kanssa keskustellessa esiin nousi kaksi pääteemaa, joiden ympärille kysely alkoi rakentua. Kyselyn avulla halutaan selvittää ensinnäkin sitä, saivatko asiakkaat mielestään oikeanlaista apua arkeensa, ja toiseksi,

saivatko he apua oikeaan aikaan. Asiakaslähtöisyyden kannalta tärkeää on kysyä, ovatko asiakkaat saaneet palvelua siihen, mihin he ovat omasta mielestä tarvinneetkin, ja mitä palvelua he olisivat kokeneet tarvitsevansa.

Kysymyksiä suunniteltaessa tulee huomioida, miten tarkkoja vastauksia halutaan ja miten tarkkoja vastauksia on mahdollista saada. Kysymysten tarkkuustasoon liittyvistä kysymyksistä yksi tyypillisin koskee sitä, laaditaanko kysymykseen valmiit vastausvaihtoehdot (strukturoidu kysymys) vai riittääkö avoin kysymys. Täysin avoimia kysymyksiä on suositeltavaa sisällyttää lomakkeeseen harkiten ja oikeastaan vain silloin, kun niiden käyttöön on painava syy. Kyselyjen kaikki vastaajat eivät vastaa niihin ja vastaustavatkin vaihtelevat paljon, eikä vastauksista saatu informaatio aina täytä tutkijan odotuksia. Jos vastaajajoukko otaksutaan aktiiviseksi ja kirjallisesti kantaa ottavaksi, avointen kysymysten käyttö voi olla hyvinkin perusteltua. Kyselyä rakennettaessa on myös tiedettävä, mihin kysymyksiin etsii vastauksia ja selvitettävä, mitkä taustatekijät voivat vaikuttaa tutkittaviin asioihin. Kyselyn laadinta lähtee liikkeelle tutkittavien asioiden nimeämisestä, jonka jälkeen voi alkaa hahmotella kyselyn rakennetta. Tämän jälkeen seuraa kysymysten muotoilu ja kyselyn testaus, jonka jälkeen voidaan korjata kyselyn rakennetta ja kysymyksiä. Viimeisenä vaiheena on lopullisen asiakaspalautekyselyn valmistuminen. (Heikkilä 2014, 45–47; Borg 2010; Valli 2015, 86.)

Kyselytutkimuksen laatu ja luotettavuus riippuu kysymyksistä. Kysymysten on oltava kohderyhmälle sopivia ja asiakasystävällisesti muotoiltuja, ilman ammattilaisten käyttämää termistöä. Jokaisen vastaajan on myös ymmärrettävä kysymys samalla tavalla. Kyselyn on syytä olla selkeä, siisti ja sopivan pituinen. Tarpeettomia kysymyksiä tulee välttää, jotta kyselylomake saadaan pidettyä kohtuullisen mittaisena. Kysymyksiä tehtäessä kannattaa kiinnittää huomiota siihen, että kysytään vain yhtä asiaa kerrallaan. Saman aihepiirin kysymykset on hyvä ryhmitellä kokonaisuuksiksi. Lisäksi lomakkeen kysymysten tulee olla sellaisia, joihin vastaajalla on tarvittavaa tietoa ja joihin hän haluaa tiedon antaa. Vastaajaa ei saa pakottaa vastaamaan sellaisiin kysymyksiin, joista hänellä ei ole kokemusta. (Kananen 2011, 30.)

Kysymykset voivat olla avoimia tai strukturoituja eli valmiit vaihtoehdot tarjoavia. Avoimet kysymykset voivat olla täysin avoimia tai suunnattuja. Kysymyksenasetteluun on tässäkin kohdassa syytä kiinnittää huomiota, sillä huonosti rajattu kysymys ei tuota tutkimukselle hyödyllistä tietoa. Avointen kysymysten käsittely on työlästä, mutta toisaalta ne voivat tuottaa tietoa, jota strukturoidulla kysymyksellä ei voida saada. Strukturoiduissa kysymyksissä vastausvaihtoehdot ovat valmiiksi valittuja. Strukturoitujen vastausten käsittely on helppoa ja nopeaa, sillä vastausvaihtoehdot ovat jo valmiiksi numerokoodattuja. Strukturoituja kysymyksiä ovat erilaiset asteikko- ja vaihtoehtokysymykset. (Kananen 2011, 30–31.)

Itse kysymysten laatimisen ja asettelun aloitin tutkimalla muita asiakaskyselyitä ja jakamalla aiemmin esille tulleet kyselyn pääteemat pienempiin osaluokkiin. Ensimmäiseen pääteemoista eli siihen, *oliko palvelu asiakkaiden mielestä oikeanlaista*, liittyy palvelutuotteeseen liittyviä asioita, kuten määrä ja sisältö sekä asiakkaiden kokemukset ja arviot palvelun sisällöstä. Toiseen pääteemaan, *saivatko asiakkaat apua oikeaan aikaan*, liittyy oleellisesti muun muassa palveluohjauksen oikea-aikaisuus.

Poimin kysymyksiin ja vastausvaihtoehtoihin niitä asioita, joita oli tullut esille perhetyön teorian tiedosta sekä perhetyöntekijöiden kanssa keskusteltaessa. Kyselyyn haluttiin muotoilla sekä avoimia että strukturoituja kysymyksiä. Avoimet kysymykset antavat tilaa vastaajien omille ajatuksille ja mielipiteille, joita kyselyn laatija ei ole erikseen huomannut kysyä. Toisaalta valmiilla vaihtoehdoilla varustetut kysymykset helpottavat sekä lomakkeeseen vastaamista että vastausten tulkintaa. (Kananen 2011, 30–31; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 201.) Joidenkin kysymysten asettelussa päätin käyttää Likertin asteikkoa, sillä se on niin täyttäjän kuin tulosten lukijankin kannalta helppo ja nopea. Likertin asteikon avulla toteutettujen kysymysten vastausvaihtoehdot perustuvat eriasteisiin mielipiteisiin (täysin samaa mieltä - eri mieltä) ja tarjoavat näin hedelmällisempää tietoa kuin pelkät kyllä/ei-vastaukset. Kun asteikon väittämät on määritelty oikein, menetelmän avulla ei mitata ainoastaan mielipidettä vaan myös sitä, millaisen painoarvon vastaaja näkemykselleen antaa.

Asteikkotyyppisten kysymysten heikkoutena on, että jälkimmäisten väittämien vastauksiin saattaa vaikuttaa se, miten edellisiin on vastattu. (Heikkilä 2014, 51–52).

Kyselyyn vastaaminen haluttiin pitää anonyyminä. Kyselyssä päätettiin kuitenkin kysyä myös asiakkaiden taustatietoja, jotta tiettyjä asioita voitaisiin vertailla myös näiden ns. selittävien muuttujien kautta. Taustakysymyksillä on myös roolinsa lämmittelykysymyksinä, joiden avulla vastaaja pääsee vähitellen mukaan varsinaiseen aiheeseen. (Valli 2015, 86.) Kyselyssä ikää ja asuinpaikkaa koskevat taustatiedot kysyttiin valmiiksi luokiteltuina, jotta asiakkaat eivät ole helposti tunnistettavissa.

Kyselylomakkeen ulkoasu ja rakenne vaikuttavat niin houkuttelevuuteen kuin vastausten tallennukseenkin. Kirjekyselyssä on aina kaksi osaa, saatekirje ja itse kyselylomake. Saatekirjeen tarkoituksena on lähestyä vastaanottajaa ja motivoida vastaamaan, mutta se on myös tutkimuksen tekijän velvollisuuksien kannalta tärkeä osa kyselyä. Tietojen kerääjä on velvollinen selittämään tutkimuksen kohteelle syyt tietojen keräämiseen sekä selvittämään kokoamiensa tietojen käyttötarkoituksen. Saatekirjeessä on myös syytä korostaa kyselyn tärkeyttä ja luottamuksellisuutta. (Heikkilä 2008, 59; Kananen 2011, 46; Vehkalahti 2014, 47–48.)

Edellä kuvattujen seikkojen perusteella laadittu kyselylomake (liite 2) on lyhyt, ulkoasultaan selkeä - niin vastaajan kuin tulosten yhteen vetäjänkin kannalta - ja siinä kysytään vain ne kysymykset, joilla on merkitystä. Lomake ja saatekirje (liite 1) valmistuivat tammikuussa 2015 muokattuamme niitä lapsiperheytyön henkilöstön sekä ohjaavan opettajan kanssa muutamia kertoja. Lomake sisältää seitsemän valintakysymystä, kaksi numeerista kysymystä, yhden monivalintakysymyksen, 12 asteikkokysymystä sekä kolme avointa kysymystä. Lomakkeen pituus on kolme sivua.

Kysymykset 1–5 ovat taustakysymyksiä, joiden tarkoitus on parantaa tiedon käytettävyyttä ja vertailtavuutta. Sukupuolten, ikäryhmien, perhekoon ja asuinalueen välinen vertailu on näin mahdollista. Ovatko asiakkaat esimerkiksi tyytyväisempiä tai tyytymättömpiä palvelun laatuun tietyllä alueella? Kouvola-

ehkäisevässä perhetyössä on kahdeksan perhetyöntekijää, ja he toimivat alueittain, kuten kuvaan luvussa 3. Perhetyöntekijöiden työtavat ja menetelmät eroavat toisistaan ja taustakysymysten avulla voidaan saada tietoon, millä alueella asiakkaat ovat tyytyväisimpiä ja ehkä sitä kautta viitteitä siitä, millaiset menetelmät ovat vaikuttavimpia. Perhekokoon ja ikään liittyvät kysymykset voivat antaa viitteitä siitä, millaisissa perheissä tuen tarve on suurin.

Kysymys 6 koskee palveluohjausta. Kysymyksellä on tarkoitus kartoittaa, mitä kautta asiakas on tullut palvelun piiriin. Luvuissa 2.5 ja 3 mainitsen, että ehkäisevän perhetyön vastaanottaminen on asiakkaalle vapaaehtoista eikä vaadi lastensuojeluasiakkuutta. Edellä mainituissa luvuissa kuvaan ehkäisevän perhetyön ja neuvolan kiinteää yhteistyötä. Tyypillisesti perheet tulevat ehkäisevän perhetyön asiakkaaksi äitiys- tai lastenneuvolan kautta, mutta tällä kysymyksellä saadaan selville myös muut ohjaavat tahot ja niiden yleisyys.

Kysymykset 7–10 koskevat itse palvelutuotetta: kuinka usein asiakas sai palvelua ja mitä se sisälsi tai mitä asiakkaat toivoivat sen sisältävän. Näillä kysymyksillä on tarkoitus selvittää, millaisiin asioihin asiakkaat tarvitsevat tukea. Kysymyksessä 7 kysytään, kuinka usein asiakas sai palvelua. Tällä kysymyksellä on tarkoitus saada vertailutietoa esimerkiksi siihen, kuinka monta käyntiä viikossa on asiakkaan mielestä riittävästi; seuraavissa kohdissa pyydetään asiakasta arvioimaan riittävyttä. Kysymys 8 koskee perheen tuen tarpeita. Vaihtoehdot sisältävät konkreettisia esimerkkejä tyypillisistä lapsiperheiden arjen haasteista ja perhetyön toimintamuodoista, joista kerron tarkemmin luvuissa 2.3–2.5. Asiakkaan on tässä tarkoitus kertoa, mihin asioihin hän toivoi saavansa apua perhetyöltä. Kysymyksessä on myös avoin kohta, johon asiakas voi lisätä asioita, joita ei vaihtoehdoissa mainita. Kysymys 9 on avoin kysymys, johon asiakkaan on tarkoitus omin sanoin kertoa, millaisiin asioihin perhe sai apua. Tällä kysymyksellä on tarkoitus selvittää, erosivatko ennakkoodotukset ja toteutunut perhetyö toisistaan. Kysymyksessä 10 pyritään selvittämään avoimen vastauksen avulla, millaisissa asioissa - ehkä edellisissä kysymyksissä mainittujen lisäksi - asiakas olisi kaivannut apua.

Kysymykset 11–13 ovat palvelun arviointiin ja asiakkaiden kokemuksiin liittyviä kysymyksiä. Näiden tarkoituksena on tuoda esille, mihin asioihin palvelussa asiakkaat olivat tyytyväisiä tai tyytymättömiä, miten palvelu on vaikuttanut perheen tilanteeseen ja olisiko perhe kaivannut muunlaista kuin tarjottua apua. Kysymyksessä 11 on käytetty Likertin asteikkoa, jonka ominaisuuksista kerron tarkemmin aiemmin tässä luvussa. Asteikon väittämistä 11 asetettiin myönteisessä muodossa ja yksi kielteisessä. Asettamalla kysymyksiä sekä kielteiseen että myönteiseen muotoon tai kysymällä samoja kysymyksiä eri muodossa voidaan mitata kyselyn luotettavuutta eli reliabiliteettia. Reliabiliteetti liittyy tutkimusasetelmien ja mittarien toimivuuteen. Jos kyselylomakkeessa samaa asennetta mitataan käyttämällä erilaisia lauseväittämiä, reliabiliteetti liittyy siihen, että eri väittämiin saadut vastaukset ovat keskenään yhdensuuntaisia eli korreloivat keskenään. (Toikko & Rantanen 2009, 122.) Väittämien sisältö koskee palvelun riittävyttä, saatavuutta, sisältöä ja perhetyöntekijöiden toimintaa. Kysymyksellä 12 selvitetään, millaista vaikutusta asiakas kokee perhetyöllä olleen ja kysymyksessä 13 asiakkaan on tarkoitus antaa arvosana toiminnalle. Kysymys 14 on avoin asiakkaan vapaalle palautteelle ja kehitysehdotuksille.

5.3 CHECK-vaihe eli lomakkeen esitestaus ja arviointi

CHECK-vaiheessa tarkistetaan, onko tavoitteet saavutettu. Vaiheessa mitataan, arvioidaan ja analysoidaan tilannetta. (Lipponen 1993, 139–143.) Kehittämistyöni CHECK-vaihe muodostui kehitetyn lomakkeen koekäytöstä ja sen arvioinnista.

Jotta kyselyn kehittelyvaiheessakin asiakas saisi äänensä kuuluviin ja kysely olisi asiakkaille ymmärrettävä sekä työntekijöitä aidosti palveleva, koin tärkeäksi sisällyttää kehittämistyöhöni myös lomakkeen testauksen. Näin mahdolliset ongelmat ja virheet sekä asiakkaan näkemykset kyselystä ilmenevät ennen varsinaista käyttöönottoa. Näin ollen kyselyn valmistuttua se esitestattiin tammi–helmikuussa 2015 kokonaistutkimuksena ehkäisevän perhetyön silloisilla asiakkailla. Aineisto kerättiin perhetyöntekijöiden avustuksella. Perhetyöntekijät toimittivat asiakkaille yhteensä 57 kyselylomaketta, joista palautui 42 kappaletta.

Esitestaus eli pilotointi on tärkeä osa kyselylomakkeen laatimisprosessia. Esitestauksen tarkoituksena on selvittää, saadaanko kyselylomakkeella tarkoituksenmukaisia vastauksia ja ymmärtävätkö kaikki vastaajat kysymykset samalla tavalla kuin tekijä. Pilotointi antaa viitteitä myös siitä, ovatko kohdehenkilöt halukkaita ja kykeneviä vastaamaan kyselyyn. Testauksen avulla on mahdollista havaita kyselylomakkeessa esiintyvät ongelmalliset kysymykset ja sanamuodot sekä selventää kyselylomakkeessa käytettyä kieltä ja kysymyksiä. Kysymyksiä on tulosten perusteella mahdollista lisätä tai poistaa. Myös vastaamiseen käytettävän ajan arviointi on esitestauksen avulla mahdollista. Esitestaus suositellaan tehtävän vähintään 5–10 henkilöllä. Ryhmän tulee edustaa sitä kohderyhmää, jolle varsinainen kysely suunnataan. (Heikkilä 2014, 58.) Esitestauksen jälkeen saatuja vastauksia arvioitiin ja niiden kautta pyrittiin löytämään kehittämistä vaativat kohdat.

Kehittämistoiminnan arviointia voidaan luonnehtia usealla eri tavalla. Yhtenä sen tehtävänä on suunnata kehittämisprosessia. Yksinkertaisimmillaan arvioinnin yhteydessä tarkastellaan sitä, onko kehittäminen saavuttanut tarkoituksensa vai ei ja missä on onnistuttu ja missä ei. Keskeistä arvioinnissa on hankesuunnitelma ja siinä määritellyt tavoitteet. (Toikko & Rantanen 2009, 61–62.) Tutkimustoiminnan ytimen muodostavat tutkimuskysymykset. Kehittämistoiminnan yhteydessä puhutaan usein arviointikysymyksistä. (Toikko & Rantanen 2009, 117.) Työn tavoitteeksi asetettuja kysymyksiä täsmentävät ja arviointia ohjaavat seuraavat arviointikysymykset:

1. Saatiinko aineistonkeruumenetelmillä (keskustelut, teoria) tuotettua riittävästi tietoa asiakaspalautekyselyn taustaksi?
 - Kokivatko työntekijät saaneensa toimivan työvälineen arkeen?
 - Kokivatko asiakkaat kyselyn selkeänä?
 - Oliko kyselyyn onnistuttu tuomaan ne teemat, jotka asiakkaat olivat kokeneet tärkeiksi palvelua saadessaan ja kokivatko asiakkaat saaneensa äänensä kuuluviin?
2. Onnistuiko helppokäyttöisen tallennusmenetelmän kehittäminen kyselyille?
 - Tuleeko kysely jäämään tässä muodossa pysyväksi osaksi yksikön arkea?

3. Pystyttiinkö luomaan toimivia vaihtoehtoja eri hyödyntämiskeinoista?

Kysymysten avulla arvioin sitä, kuinka hyvin aiemmin mainitut asettamani kehittämistavoitteet on saavutettu ja jos jotain ei ole saavutettu pohdin siihen liittyviä syitä ja mitä olisin ehkä voinut tehdä toisin. Kysymykset kulkevat mukana koko prosessin ajan ja tukevat reflektointia eri vaiheissa.

Saatuani kyselyn pilottivastaukset pääsin kokoamaan niistä yhteenvetoa, jonka perusteella arvioin, mitä muutoksia kyselyyn olisi tässä vaiheessa hyvä tehdä. Arvioimme lomaketta sekä lapsiperhetyön vastaavan ohjaajan että ohjaavan opettajan kanssa. Analysoin kyselyn vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia SWOT-analyysin avulla (taulukko 2) ja arvioinnin tukena käytin edellä määrittelemiäni arviointikysymyksiä. Myös asiakkaat arvioivat asiakaspalautelomakkeen käyttäjäystävällisyyttä suullisesti testauksen yhteydessä. Valitsin SWOT-analyysin, koska sen avulla luodun kyselylomakkeen hyviä ja huonoja puolia pystyttiin vertailemaan yksinkertaisella tavalla. Sana SWOT muodostuu englanninkielisistä sanoista Strengths, Weaknesses, Opportunities ja Threats. SWOT-analyysiä käytetään tyypillisesti yrityksissä johdon työkaluna, mutta sitä voidaan soveltaa myös muunlaiseen käyttöön. (Vuorinen 2013, 88–94.) SWOT-analyysi on neljään ruutuun jaettu taulukko, jossa vahvuudet ja heikkoudet omissa ruuduissaan kuvaavat yrityksen sisäisiä asioita ja mahdollisuudet ja uhat ulkoista ympäristöä (Vuorinen 2013, 88–94; Opetushallitus 2015). SWOT-analyysiä on melko helppo käyttää ja soveltaa erilaisiin tilanteisiin. Sen haasteena on kuitenkin saada analyysistä tarpeeksi tarkka ja samaan aikaan pelkistetty. Aihealueen tarkka rajaaminen on myös tärkeää, jotta tuotos selvittää tarkoituksenmukaisia asioita. (Kamensky 2014, 197–200.) Opinnäytetyöni yhteydessä käytin SWOT-analyysia kehittämistyön tuotoksena syntyneen paperisen kyselylomakkeen onnistumisen arviointiin. Kyselylomakkeen vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia mietimme myös yhdessä perhetyöntekijöiden kanssa. Nelikenttään muodostuneiden näkökulmien perusteella pystyin havaitsemaan kehittämistä vaativat kohdat lomakkeessa.

Taulukko 2. SWOT-analyysi asiakaspalautekyselyn onnistumisesta

S I S Ä I S E T	<p>Strengths – VAHVUUDET</p> <ul style="list-style-type: none"> • saatiin sellaisia vastauksia kuin haluttiin • selkeä ulkoasu • tarkoituksenmukaiset teemat • sopiva pituus • tutkija ei vaikuta läsnäolollaan tuloksiin 	<p>Weaknesses – HEIKKOUEDET</p> <ul style="list-style-type: none"> • analysointi ja raportointi hankala sovitella arkeen ajankäytöllisesti • kysymysten ja vastausvaihtoehtojen valinta: väärinymmärrystä ei aina voi kontrolloida <ul style="list-style-type: none"> - tuottavatko vain vähän toisistaan eroavat kysymykset erilaisia vastauksia, niin kuin tarkoitus? • näppäilyvirheiden riski tallennusvaiheessa • kysymysten muotoilu: olisiko voinut olla vastaajalle helpommin lähestyttävä, jos olisi käytetty erilaista lähestymistapaa (esim. kysymyksessä ”ikä” sijaan ”ikäsi”)?
U L K O I S E T	<p>Opportunities – MAHDOLLISUUDET</p> <ul style="list-style-type: none"> • erilaisten ohjelmien kanssa yhteensopiva (SPSS, excel, access, webropol) • sähköisenä toimiva ja helppo 	<p>Threats – UHAT</p> <ul style="list-style-type: none"> • työntekijöillä ei aikaa käsittelyyn • asiakkaat eivät halua vastata • vastaajien suhtautuminen kyselyyn: vastaavatko rehellisesti, huolellisesti <ul style="list-style-type: none"> - kiireessä vastattu ei tuota oikeaa tietoa (huom. esim. Likert-asteikossa käänteisten kysymysten huomioiminen)

5.4 ACT-vaihe eli lomakkeen korjaus

ACT-vaiheessa suoritetaan parannuksia edellisessä vaiheessa havaittuihin kohtiin. Toikko ja Rantanen (2009, 66.) kuvaavat laatukehän neljättä vaihetta arviointivaiheena, jossa varsinainen kehittyminen tapahtuu. Arviointi- eli reflektiovaihe on solmukohta, jossa voidaan täsmentää hankkeen perusteluja, organisointia ja toteutusta.

Lomakkeen koekäytön jälkeen kysymyksissä huomattiin jonkin verran päällekkäisyyttä ja pohdimme, ovatko kaikki kysymykset tarkoituksenmukaisia. Jokaisen kysymyksen olemassaolo osoittautui kuitenkin tarpeelliseksi, sillä samankaltaisuudesta huolimatta niissä oli vivahde-eroja, jotka saattavat tuottaa tärkeitä lisätietoja. Lisäksi Likertin asteikossa yksi käänteisesti asetettu kysymys saattoi tuottaa virheellisiä vastauksia; vastaukset eivät vaikuttaneet korreloivan kaikissa lomakkeissa odotetun mukaisesti. Tämän väittämän päätin muotoilla päinvastaiseksi, jolloin kaikki asteikon väittämät ovat myönteisessä muodossa. Kokonaisuudessaan kysely vaikutti monipuoliselta ja tasapainoiselta ja siinä nousivat henkilökunnan mielestä tärkeimmät teemat hyvin esille. Kysymysten asettelu oli onnistunut, sillä asiakkaiden vastauksista ei ilmennyt muita teemoja.

Kyselyn pyrin laatimaan kieliasultaan mahdollisimman selkeäksi ja ymmärrettäväksi, ammattitermejä ja kömpelöä kieltä välttäen. Uskon tämän tavoitteen toteutuneen hyvin, sillä kukaan vastaajista ei lomakkeen pilotoinnin yhteydessä maininnut lomakkeen olleen vaikeatajuinen. Jäin kuitenkin pohtimaan, olisiko kysely voinut olla helpommin lähestyttävä, jos olisin muotoillut kysymykset ja vastausvaihtoehdot vastaajalle henkilökohtaisempaan muotoon. Tällaisella muotoilulla tarkoitan sitä, että esimerkiksi lomakkeen kohta ”vastaajan ikä” olisi voinut olla houkuttelevampi ja miellyttävämpi muotoiltuna juuri vastaajalle kohdennetuksi kysymykseksi ”ikäsi”. Tässä yhteydessä tulee myös tehdä valinta sinuttelun ja teitittelyn välillä kohderyhmän mukaan. Toisaalta voi myös olla mahdollista, että vastaaja kokee sinuttelun liian tungettelevaksi ja tämä ehkä heikentää anonyymiuden tunnetta. Vallin (2015, 87) mukaan tällaisilla pienilläkin muutoseikoilla voi olla merkittävä vaikutus kyselyyn vastaajan

mielenkiinnon ja luottamuksen herättämisessä. Kysymysten muotoilua on jatkossa helppo muokata, mikäli se nähdään tarpeelliseksi.

Kyselyn käsittely ja sen toteuttaminen jatkossa aiheuttivat eniten pohdintaa. Vaikka sähköinen kysely oli aiemmin hylätty huonosti vastauksia tuottavana, tuli sen käyttämisen mahdollisuus tässä vaiheessa uudelleen esille käytön ja tulosten analysoinnin helppouden vuoksi. Paperisen kyselylomakkeen esitauksessa oli saatu asiakkaille toimitetuista kyselyistä takaisin 74 % eli 42 kappaletta. Näin suuren vastausmäärän käsittely ja dokumentointi on aikaa vievä prosessi. Mikäli kyselyt tuottaisivat vastauksia näin hyvällä prosentilla jatkossakin, nousee haasteena väistämättä esiin työntekijöiden resurssit kyselyiden käsittelyyn. Kyselyjen tulokset on käsiteltävä muun työn ohessa, joten pohdin perhetyön henkilökunnan kannalta helpointa ja nopeinta vaihtoehtoa kyselyn jatkokäytön suhteen. Nämä seikat huomioon ottaen tulinkin siihen tulokseen, että paras vaihtoehto on toteuttaa kysely jatkossa sähköisenä Webropol-kyselynä. Sähköisen kyselyn etuna on, että se nopeuttaa ja helpottaa kyselyn tekemistä, sillä vastaaja syöttää itse vastaukset. Tässä tapauksessa erityisesti raportoinnin helppous on avainasemassa: sähköisessä kyselyssä raportti on heti saatavissa ja ajantasainen, eikä työntekijän tarvitse erikseen syöttää kyselyn vastauksia ohjelmaan saadakseen näkyviä tuloksia. Sähköisen kyselyn heikkoutena on, että sen luotettavuutta ei voida taata. Vastaajana voi periaatteessa olla kuka vain, vastata voivat vain sellaiset asiakkaat, joilla on internet käytössä ja sama vastaaja saattaa vastata monta kertaa. Toisaalta osa näistä heikkouksista koskee myös paperista kyselyä. (Heikkilä 2014, 66; Vehkalahti 2014, 48; Valli & Perkkilä 2015, 109–112.)

Toukokuussa 2015 otin yhteyttä Kouvolan kaupungin Webropol-pääkäyttäjään ja sain käyttööni kaupungin tunnukset kyselyn luomiseen sekä ohjausta ohjelman käyttöön. Muokkasin tässä vaiheessa kyselyä käytyjen keskustelujen ja omien pohdintojeni perusteella. Suuria sisällöllisiä muutoksia siihen ei tarvinnut tehdä. Lomake sopi lähes sellaisenaan siirrettäväksi Webropoliin. Pienten, lähinnä vastattavuuteen sekä vastausten käsittelyyn ja vertailuun liittyvien muutosten jälkeen kysely oli valmis (liite 4). Paperikyselyllä saadut vastaukset syötin sähköiseen kyselyyn, joten niistä saatiin vertailukelpoista materiaalia tulevaisuuden kyselyjä silmälläpitäen. Jatkossa kyselyn vastuuhenkilönä tulee

toimimaan lapsiperhetyön vastaava ohjaaja ja linkki kyselyyn liitetään lapsiperhetyön internetsivuille. Asiakkaille pyyntö kyselyyn vastaamiseen toimitetaan paperisena kirjeenä asiakkuuden loppuvaiheessa (liite 3).

Pidän oman kehittämistyöni tulosta hyödyllisenä ja erittäin käyttökelpoisena. Paperilomakkeen testauksen jälkeen tein paljon ajatus- ja tutkimustyötä sen suhteen, mikä olisi käyttökelpoisin menetelmä käsitellä lomakkeita jatkossa. Tämä pohdinta johti ratkaisuun tehdä kysely sähköiseen muotoon ja näin helpottaa käytettävyyttä huomattavasti. Käyttökelpoisuutta lisää se, että tarvittaessa kysely voidaan toteuttaa edelleen myös paperilomakkeilla ja syöttää tiedot valmiiseen sähköiseen kyselypohjaan. Kehittämistyön lopputulos on valmis käytettäväksi. Jatkossa hyödyllisyyttä voidaan arvioida saatujen tulosten perusteella ja kyselyä voidaan helposti muuttaa, mikäli sillä ei pitkällä aikavälillä saada tarpeeksi oikeanlaista tietoa. Kesäkuussa 2015 työtä tilaajataholle toimittaessani varmistin, että vastuuhenkilöllä on tiedossa, miten kyselyä jatkossa käytetään ja kuinka sitä voidaan muuttaa.

6 POHDINTAA

Tässä luvussa pohdin kehittämistyön onnistumista asettamieni kehittämistä suuntaavien kysymysten kautta. Kehittämiskysymyksiin vastaamalla arvioin omaa onnistumistani prosessissa ja pohdin, miten hyvin olen saavuttanut työleni asetetut tavoitteet. Käyn läpi myös kyselyn hyödyntämis- ja tallennusmahdollisuuksia tulevaisuudessa sekä työn luotettavuutta ja eettisyyttä. Lopuksi arvioin oppimisprosessin myötä tapahtunutta omaa ammatillista kasvuani.

6.1 Kehittämistyön arviointi

Kehittäminen nähdään usein toimintana, jossa tähdätään määritellyn tavoitteen saavuttamiseen. Tavoitelähtöisyys ohjaa kehittämistoimintaa. Kehittämisellä pyritään muutokseen ja sen tavoitteena on jokin parempi tai tehokkaampi toimintatapa tai -rakenne. (Toikko & Rantanen 2009, 14–16.) Tässä kehittämistyössä luotiin asiakaspalautekysely Kouvolan ehkäisevän perhetyön käyttöön. Aluksi tarkastelen asiakaspalautekyselyn luomisprosessin onnistumista kahden ensimmäisen kehittämiskysymyksen kohdalla.

1. Millainen olisi tarkoituksenmukainen, selkeä ja pysyvä asiakaspalautekysely?
2. Millainen olisi mahdollisimman luonteva ja helppokäyttöinen dokumentointi- ja tallennusmenetelmä kyselyille?

Jokaisessa vaiheessa kehittämistyön aikana pyrin käymään läpi mahdollisia riskejä, jotka saattaisivat aiheuttaa ongelmia prosessin edetessä. Jo suunnitteluvaiheessa oli myös tärkeää miettiä, miten toimitaan asiakaspalautteen keräämisen jälkeen: Kuka koostaa ja jäsentää kerätyn tiedon? Mihin muotoon eri tavoilla kerättyä palautetta koostetaan? Kenen kanssa tuloksia ja suunniteltuja kehittämistoimia käydään läpi? Miten tuloksia hyödynnetään tulevaisuudessa?

Halusin tuottaa käyttövalmiin kokonaisuuden, jonka yksikkö voi ilman suurempia valmisteluja ottaa käyttöön. Pelkän paperilomakkeen luomisella en olisi päässyt tähän tavoitteeseen, sillä sen käyttöönotto olisi vaatinut henkilökunnalta paljon aikaa vastausten käsittelyyn perehtymiseen.

Tavoitteena oli myös luoda pysyvä menetelmä asiakaspalautteen keräämiseen, joten punnitsin internetkyselyn mahdollisuutta koko prosessin ajan. Nykyisin tietotekniikalla ja internetillä on suuri rooli kaikilla elämänaloilla. Myös asiakaspalautteen keräämisessä sähköiset kyselyt ovat olleet yleisiä jo vuosia. Pohdin, että ehkä sähköiseen kyselyyn siirtyminen on lähiaikoina edessä joka tapauksessa. Miksen siis tekisi kyselyä jo valmiiksi siihen muotoon? Sähköisen Webropol-kyselyn rinnalla voidaan tarvittaessa käyttää myös paperilomaketta, ne siis täydentävät toisiaan.

Asiakaslähtöisyyteen olisi voinut panostaa haastattelemalla asiakkaita ennen kyselylomakkeen tekoa ja sen jälkeen, jotta olisi saatu mielipiteitä kysymyksenasettelusta. Lomakkeen testikäytön yhteydessä perhetyöntekijät saivat asiakkailta vapaamuotoista suullista palautetta lomakkeesta. Pääosin palaute oli hyvää ja lomakkeen mainittiin olevan ymmärrettävä ja nopea täyttää.

Aloittelevana kehittäjänä olen tyytyväinen työni tulokseen, asiakaspalautekyselyyn, vaikka sen toimintaa voidaankin kunnolla arvioida vasta pitkällä aikavälillä. Mielestäni kehittämäni asiakaspalautekysely selvittää hyvin asiakkaiden mielipiteitä palvelusta. Ajan mittaan kysely näyttää hyödyn, jonka kautta

palvelun kehittäminen organisaatiossa voidaan kohdentaa oikeaan asiaan ja järjestää tarvittavat toimenpiteet mahdollisten ongelmien poistamiseen.

Kolmas ja neljäs kehittämiskysymys koskivat tulevaisuuden hyödyntämis- ja kehittämismahdollisuuksia.

3. Miten asiakaspalautekyselyn tuloksia voidaan hyödyntää työn kehittämisessä?
4. Miten asiakaspalautteen keräämistä voidaan kehittää jatkossa?

Työn kehittämiskohteiden selvittämisessä asiakasvalitukset ovat käyttökelpoinen tietolähde. Valitus tai huomautus voi tulla suullisena palautteena, mutta usein suoran palautteen antaminen voi olla vaikeaa. Nimettömänä täytettävä asiakaspalautelomake helpottaa palautteen antamista ja tarjoaa siten realistisia näkemyksiä palvelusta asiakkaan silmin. Niin suullisista kuin kirjallisistakin valituksista ja huomautuksista tulisi pitää kirjaa. Jokaiseen valitukseen pitää myös reagoida jotenkin. Tiedonkeruusta ei ole hyötyä, jos sitä ei valjasteta käyttöön konkreettisella käytännön tasolla. Perinteisesti kehittämistoimintaa ohjaa ongelmakeskeisyys. Kehittämisen lähtökohtana voi kuitenkin olla myös myönteinen asiakaspalaute tai tiedot onnistumisista: lisätään sitä, mikä jo toimii. Toiminnassa pyritään silloin vahvistamaan ja lisäämään hyvin toimivia käytäntöjä ja toimintamalleja. (Laatuakatemia 2015.)

Asiakaspalautekyselyn tuloksista seuraavat konkreettiset keinot ja toimet työn kehittämisessä ovat vielä suunnitteluasteella, sillä asiakaskysely on vasta luotu ja aiempaa kokemusta asiakaspalautteen systemaattisesta hyödyntämisestä ei juuri ole. Kyselyn tulosten tarkemmassa analyysissä löytyvät kohteet, joita tulee alkaa kehittää. Vasta kehittämiskohteiden tarkennuttua työyhteisössä voidaan alkaa pohtia käytännön kehittämistoimia. Seuraavassa pohdin kuitenkin joitakin kyselyn esitestauksessa ilmi tulleita huomioita sekä kyselyn tulosten hyödyntämisestä että palautteen keruun jatkokehittämisestä.

Luvussa 2.1 esillä on käsite palveluymmärrys, eli asiakkaiden tieto ja käsitys saatavilla olevista palvelumahdollisuuksista ja palvelun tarjoajan roolista asiakkaan kumppanina parhaan mahdollisen palvelun tuottamiseksi. Kyselyssä

tuli ilmi, että tällä saralla olisi ehkä kehitettävää. Joissakin vastauksissa kerrottiin, ettei asiakas ollut ihan varma, mitä perhetyöntekijän työnkuvaan kuuluu, tai mitä vanhempi voi ja saa tehdä sillä aikaa kun perhetyöntekijä on esimerkiksi lasten kanssa ulkoilemassa. Tällaisiin kyselyn avulla esille tulleet kehittämissuhteisiin on helppo puuttua arkityössä. Ymmärrys asiakkaan tarpeesta ohjaa toimintaa, ja siten asiakkailta saatu palaute on mukana työn suunnittelussa ja toteuttamisessa koko ajan. Työntekijän on sitouduttava oman työnsä kehittämiseen ja toimittava yhteistyössä asiakkaan kanssa.

Se, että ainoastaan vanhemmat toimivat palvelun arvioijina, mietityttää. Asiakaslähtöisyyttä korostavassa toimintakulttuurissa vanhempien antaman palautteen lisäksi perheen muilta jäseniltä kerättävä palaute voisi myös olla toiminnan kannalta merkityksellistä. Toimintaa ohjaavan hyödyn lisäksi se on myös eettisesti huomionarvoinen asia. Ehkäisevässä perhetyössä asiakkaina ovat useimmiten pikkulapsiperheet, ja näin ollen perheen pienimmiltä palautteen saaminen voi olla haastavaa tai jopa mahdotonta. Toisaalta ehkäisevässä perhetyössä asiakkuus on perheen vanhemmalla - ei lapsella, kuten lastensuojelussa - joten ehkä tässä tapauksessa on tarkoituksenmukaista kerätä palautetta juuri varsinaiselta asiakkaalta. Koko perheen toiveet ja mielipiteet otetaan huomioon toiminnan suunnitteluvaiheessa keskustellessa ja niihin palataan säännöllisesti. Vaikka tällä kyselyllä pyydetäänkin vanhempien mielipiteitä, on koko perheellä mahdollisuus antaa suullista palautetta toiminnasta koska tahansa.

Asiakaspalautteen keräämisen ajankohdallakin on merkitystä. Kesken asiakassuhteen tehty kysely antaisi vielä mahdollisuuden korjata suuntaa, mikäli asiakas ei koe saavansa palvelulta sitä mitä haluaa. Kouvolan ehkäisevän perhetyön tapauksessa kyselyt on päätetty toteuttaa anonymisti, joten tällaisia ”puolimatkan” vastauksia voitaisiin kerätä valitsemalla otos tietyn aikaa asiakkaana olleista perheistä. Perhetyön kokonaiskesto on kuitenkin vaikea arvioida. Voi siis olla monimutkaista yrittää päätellä, milloin asiakas on ollut tarpeeksi kauan palvelun piirissä antaakseen palautetta, mutta kuitenkin niin alkuvaiheessa asiakkuutta, että muutoksia perhetyön suunnitelmaan kannattaa vielä tehdä. Tätäkin menetelmää voi tulevaisuudessa kokeilla, vaikka nyt päädyttiinkin toimittamaan kyselypyyntö asiakkuuden loppuvaiheessa.

On myös huomattava, että asiakkaiden osallistamiseen ja asiakaslähtöisyyteen ei riitä pelkkä asiakaspalautekysely, se on vain yksi osa suurempaa kokonaisuutta. Asiakaslähtöisiä toimintatapoja kehitetään koko ajan ja asiakkaalla on yhä paremmat mahdollisuudet vaikuttaa vastaanottamiinsa palveluihin erilaisin keinoin.

6.2 Luotettavuus ja eettisyys

Opinnäytetyötä tehdessäni toimin sosiaalialan eettisten periaatteiden mukaisesti. Hirsjärvi kumppaneineen (2009, 23–27) käy läpi tutkimustyön eettisiä vaatimuksia teoksessaan Tutki ja kirjoita. Näitä vaatimuksia noudattaen toisen tekstiä lainatessa merkitsin asianmukaiset lähdeviitteet, esittelin kehittämistyön vaiheita ja tuloksia totuudenmukaisesti ja pohdin lopputuloksia kriittisesti ja kaunistelematta. Kuvasin käyttämiäni menetelmiä totuudenmukaisesti, en raportoinut harhaanjohtavasti ja toin esille myös työn puutteet. Myös salassapitovelvollisuudesta huolehdin tarkasti.

Hirsjärven ym. (2009, 24–25) mukaan jo tutkimusaiheen valinta on eettinen ratkaisu. Tutkimuksen kohdetta valittaessa pohditaan, kenen ehdoilla tutkimuskohde valitaan, miksi siihen ryhdytään ja miten siinä edetään. Myös oman opinnäytetyöni kohdalla pohdin näitä asioita. Eettisten ja omien arvojeni mukaisesti halusin valita aiheen, joka olisi merkityksellinen ja josta olisi oikeasti hyötyä niin tilaajataholle, palvelun asiakkaille kuin minulle itsellenikin. Tiesin aiheita valitessani, että tämä ei ehkä tarkoita helposti toteutettavaa työtä ja saatan joutua tekemään ylimääräistäkin työtä päästäkseni tavoitteisiini. Koko prosessin ajan intoa ylläpitävä voima onkin ollut se, että olen tiennyt tekeväni jotain merkityksellistä sen sijaan, että olisin valinnut helposti toteutettavan aiheen, joka ei ole yhteiskunnallisesti merkittävä.

Opinnäytetyössäni kantavana ajatuksena on asiakaslähtöisyyden edistäminen, joka Sosiaalialan ammattilaisen eettisissä ohjeissakin (Talentia 2013, 11) mainitaan yhtenä työn keskeisistä periaatteista. Asiakaslähtöisyyteen katsotaan kuuluvan muun muassa menettelytapojen ja työkäytäntöjen kehittäminen vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita (Talentia 2013, 11). Kehittämäni kyselylomakkeen päämääränä on saada asiakkaiden äänet kuuluviin ja sitä

kautta havaita niin toiminnan epäkohtia kuin onnistumisiakin. Näiden havaintojen avulla palvelua voidaan kehittää mahdollisimman hyvin asiakkaiden tarpeita vastaavaksi.

Tieteellisen tiedon keskeinen tunnus on luotettavuus, jota laadullisissa tutkimuksissa lähestytään vakuuttavuuden ja määrällisissä tutkimuksissa reliabiliteetin ja validiteetin käsitteiden kautta. Kehittämistoiminnassa luotettavuus tarkoittaa kuitenkin ensisijaisesti käyttökelpoisuutta. Ei riitä, että kehittämistyön yhteydessä syntyvä tieto on todenmukaista, sen pitää olla hyödyllistä. Kaikkia edellä mainittuja luotettavuuden näkökulmia voidaan kuitenkin kehittämistoiminnassa soveltaa. (Toikko & Rantanen 2009, 121–122.) Tässä kehittämistyössäni loin tilaajalle käyttövalmiin asiakaskyselyjärjestelmän, joten työ täyttää mielestäni erittäin hyvin luotettavuuden kriteerit.

Teoriapohjana tulisi yleensä käyttää tuoreita lähteitä (Hirsjärvi ym. 2009, 113). Tässä työssä osa käyttämistäni lähdeeteoksista on verrattain vanhoja. Käytin työni etenemisen mallina Demingin laatukehää, josta ei ollut saatavilla tuoreita lähdeeteoksia. Demingin malli tuntui tarkoituksenmukaiselta tähän työhön, koska se etenee loogisesti ja on tarkoitettu selkiyttämään tämän tyyppisen kehittämistoiminnan vaiheita. Myöskin laatukehään läheisesti liittyvät laatutyön ja laatuajattelun termit lienevät tuoreiden lähteiden vähäisestä saatavuudesta päätellen jo hieman vanhahtavia, mutta kuvaavat mielestäni hyvin tähän aiheeseen liittyviä tavoitteita. Juuri palvelun laatua kehittämistyöllä pyritään parantamaan. Monista uusista teoksista löytyi viitteitä käyttämiini alkuperäisteoksiin (ks. esim. Vehkalahti 2014, 16), joten katsoin tässä tapauksessa vanhatkin teokset varsin käyttökelpoisiksi ja valideiksi.

6.3 Oma ammatillinen kasvu

Kehittämisosessi oli kokonaisuudessaan voimia vaativa. Vaikka minulla oli harjoittelujaksolta tietoa ehkäisevästä perhetyöstä, sen asiakkaista ja yhteistyötahoista, olin kuitenkin tietyllä tavalla ulkopuolinen omine ideoineni ja suunnitelmineni. Toisaalta se oli myös rikkaus, sillä omasta näkökulmastani pystyin tuomaan tuoreita ajatuksia asioista. Opinnäytetyösosessin aikana ymmärryksen perhetyön sisällöistä on lisääntynyt ja osaaminen syventynyt.

Vaikeinta työssä ei kuitenkaan ollut perhetyön kontekstin kokonaisvaltainen ymmärtäminen, vaan asiakaspalautekyselyn ja kehittämistyön teoreettisten viitekehysten omaksuminen. Erityisesti asiakaslähtöisyyttä tutkiessani huomasin, että käsite voidaan ymmärtää monella eri tavalla, eikä asiakaslähtöistä toimintaakaan pysty yksiselitteisesti määrittelemään. Näin ollen tuntui toisinaan haastavalta huomioida asiakaslähtöisyyden näkökulma työn eri vaiheissa.

Jotta kehittämistyö olisi onnistunut kokonaisuus ja kysely tarkoituksenmukainen, on ymmärrettävä prosesseihin vaikuttavat seikat. Opinnäytetyön prosessi on ollut pitkä ja monivaiheinen. Se ei ole sujunut suunnitelmien mukaan, vaan olen joutunut muuttamaan menetelmiä ja lähestymistapoja työn edetessä. Toisinaan olisin myös kaivannut työparia, jonka kanssa olisin voinut pohtia asioita ja jolta olisin saanut uusia näkemyksiä. Pohdinnoilleni vastakaikua sain toki tilaajataholta ja ohjaavalta opettajalta. Ainakin aikataulujen yhteen sovittelulta ja mahdollisilta näkemyseroilta kuitenkin vältyin tekemällä työn yksin. Lisäksi luulen, että omaa henkistä kasvua tapahtui yksin työskennellessä enemmän kuin parityöskentelyssä olisi tapahtunut. Yksin tehdessä on vastuussa kaikesta itse ja siten on myös ajettava itsensä välillä kauas omalta mukavuusalueelta ja opittava luottamaan itseensä.

Olin sitoutunut tehtävään ja innostunut siitä. Olen aina pyrkinyt hoitamaan tehtävät reippaasti ja ajoissa valmiiksi. Ehkä sen takia opinnäytetyöprosessi tuntui toisinaan lomaannuttavan pitkältä. Työ ei tuntunut edistyvän, päinvastoin, tuntui kuin kaikki tekemäni olisi ollut takapakkia: kun olin kirjoittanut jonkin osuuden valmiiksi, muuttui joku osio prosessissa ja sen kautta teoreettinen viitekehys meni aina uusiksi. Näin jälkikäteen pohdittuani ja opinnäytetyöprosessia muihin läpikäymiini projekteihin verrattuani huomaan, että edellä kuvamani epätoivon ja ahdistuksen tunteet kuuluvat luovaan prosessiin ja niiden kautta voi ponnistaa hyviin tuloksiin. Prosessin kaareen liittyy siis erilaisia vaiheita, onnistumisia, ahdistusta, pohdintaa, edistymistä ja hauduttelua. Ja ne kaikki ovat tärkeitä lopullisen työn onnistumisen kannalta. Kamensky (2014, 128) kuvaa analysointiprosessia samankaltaisesti, mikä vahvistaa ajatustani. Hänen mukaansa analysointityö on usein työlästä, hitaasti etenevää ja paljon hukkatyötä sisältävää. Työ on hitaasti palkitsevaa ja haastavaa siitä tekee se,

että motivaatio syntyy usein vasta palkitsevan palautteen ja työn hyödyllisyyden kokemisen kautta. Tämän opinnäytetyön noin vuoden mittainen prosessi antoi nähdäkseni tarpeeksi aikaa kaikille vaiheille. Sopivat hauduttelutauot varsinaisessa kirjoitustyössä tarjosivat ahaa-elämyksiä, asioiden kirkastumista ja uudelleen motivoitumista. Olen tyytyväinen suunnittelemaani aikatauluun ja siihen, että työ eteni sen mukaisesti ongelmitta.

Opinnäytetyön myötä tarjoutui mahdollisuus tarkastella kehittämistyön näkökulmasta omia taitoja, pohtia kehittymistarpeita ja suunnitella omaa osaamista lisääviä toimintoja. Otin haasteita vastaan ja myös järjestin niitä itselleni, enkä halunnut missään vaiheessa mennä sieltä, missä aita on matalin, vaan tuottaa mahdollisimman paljon hyötyä työllä.

Työ oli kaiken kaikkiaan onnistunut ja vastasi myös tarpeeseen, mikä oli tärkeä tavoitteeni. Pystyin saavuttamaan useimmat projektille ja itselleni asettamani tavoitteet, joten olen oikein tyytyväinen työhön. Erityisen tyytyväinen olen juuri siihen, miten itse pystyin vastaamaan työyhteisön tarpeeseen ja sain näin aikaan kaikkia osapuolia hyödyttävän, oikeasti tarpeellisen työn! Oppimisprosessi on siis ollut äärimmäisen hyödyllinen ja palvelee ammatillisuuden kehittymistäni merkittävästi. Prosessin myötä saamaani tietoa pystyn tulevaisuudessa hyödyntämään monilla eri työkentillä ja kehittämään sitä elinikäisellä opintiellä.

LÄHTEET

- Borg, S. 2010. Kyselylomakkeen laatiminen. KvantiMOTV. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Päivitetty 26.8.2010. Saatavissa: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html> [viitattu 6.6.2015].
- Borg, S. 2011. Postikyselyaineiston kokoaminen. KvantiMOTV. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Päivitetty 2.9.2011. Saatavissa: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/postikysely/postikysely.html> [viitattu 6.6.2015].
- Heikkilä, M. 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Oy.
- Heino, T. 2008. Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset. Selvitys lastensuojelun kehittämisohjelmalle. Helsinki: Stakes. Saatavissa: <http://julkari.fi/bitstream/handle/10024/75318/T9-2008-VERKKO.pdf?sequence=1> [viitattu 28.10.2014].
- Heino, T., Berg, K. & Hurtig, J. 2000. Perhetyön ilo ja hämmennys. Lastensuojelun perhetyömuotojen esittelyä ja jäsenyyksiä. Helsinki: Stakes.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 13. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Ihalainen, J. & Kettunen, T. 2011. Turvaverkko vai trampoliini – Sosiaaliturvan mahdollisuudet. 6. painos. Helsinki: WSOY.
- Joutsiluoma, J., Murtojärvi, S. & Talvitie, M. 2010. Ensiperheiden tukityö. Ennalta ehkäisevän kotikäyntityön malli ensiperheille. Tampere: Muotialan asuin- ja toimintakeskus.
- Kamensky, M. 2014. Strateginen johtaminen. Menestyksen timantti. 4. painos. Helsinki: Talentum.
- Kananen, J. 2011. Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Tampere: Juvenes Print.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Tampere: Juvenes Print.

Keronen, M. 2013. Asiakaslähtöisyys – olennainen tekijä sosiaalihuollossa. Tesso-lehti 31.1.2013. Saatavissa: <http://tesso.fi/artikkeli/asiakaslahtoisuus-olennainen-tekija-sosiaalihuollossa> [viitattu 6.6.2015].

Korvela, P. & Tuomi-Gröhn, T. 2014. Arjen rakentuminen perhe-elämän käännekohtissa. Kuluttajatutkimuskeskus.

Kouvola kaupunkistrategia 2014–2020. Saatavissa: http://www.kouvola.fi/material/attachments/newfolder_196/newfolder_7/YZB5keLq1/kaupunkistrategia2013web.pdf [viitattu 18.8.2015].

Kuntaliitto. 2013. Imatran hyvinvointineuvola palkittiin Kunnallinen lastensuojeluteko -palkinnolla. Kuntaliiton internetsivut. Päivitetty 15.4.2013. Saatavissa: <http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/media/tiedotteet/2013/03/Sivut/lastensuojelun-palkittu.aspx> [viitattu 6.6.2015].

Laatuakatemia. 2015. Laatutyökaluja. Saatavissa: <http://www.kotiposti.net/tuurala/PDCA.htm> [viitattu 28.2.2015].

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Lapsiperhetyön toimintasuunnitelma vuosille 2013–2015. Kouvola kaupunki. Saatavissa: <http://ep.kouvola.fi/kokous/20133283-4-1.PDF> [viitattu 6.6.2015].

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.

Lastensuojelun käsikirja. 2015. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen internetsivut. Saatavissa: <http://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja> [viitattu 6.6.2015].

Lipponen, T. 1993. Laatujohtaminen. Laatujohtamistyökalujen valinta ja soveltaminen. Jyväskylä: Gummerus.

Mäkinen, P., Raatikainen, E., Rahikka, A. & Saarnio, T. 2011. Ammattina sionomi. 1.-2. painos. Helsinki: WSOYpro.

Opetushallitus. 2015. SWOT-analyysi. Saatavissa: http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/laadunhallinnan_tuki/wbl-toi/menetelmia_ja_tyovalineita/swot-analyysi [viitattu 6.6.2015].

Pieviläinen, H., Pyykkönen, A. & Saukkonen, T. 2014. Asiakkaan äänellä. Menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä. Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry. Saatavissa: <http://www.jelli.fi/lataukset/2011/04/Asiakkaan-%C3%A4%C3%A4nell%C3%A4-menetelm%C3%A4opas.pdf> [viitattu 6.6.2015].

Pohjola, K. 2005. Perhe ja lapsen perhe. Teoksessa Voimaa perhetyöhön. Arjen tuki ja ammatilliset verkostot, toim. Reijonen, M., s. 43–60.

Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Tammi.

Rousu, S. & Holma, T. 1999. Laadunhallinnan perusteita lastensuojelutyöhön. Toimintamalleja ja työvälineitä kuntien sosiaalitoimistojen laatutyöhön. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Rönkä, A., Malinen, K. & Lämsä, T. 2009. Perhe-elämän paletti. Vanhempana ja puolisona vaihtelevassa arjessa. Jyväskylä: PS-kustannus.

Seppänen, E. & Tarkki, I-M. 2013. Perhetyön merkitys ja asiakkaiden tyytyväisyys perhetyön toteutumiseen. Opinnäytetyö. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.

Talentia. 2013. Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. 6. painos. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Saatavissa: http://www.talentia.fi/files/558/Etiikka-opas_2013_net.pdf [viitattu 17.8.2015].

Toikko, T. 2011. Kokemusasiantuntija palvelujen kehittäjänä. Teoksessa Toivo sosiaalisessa. Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä, toim. Ruuskanen, P., Savolainen, K., Suonio, M., s. 103–117

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampere University Press.

Valli, R. 2015. Paperinen kyselylomake. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle, toim. Valli, R. & Aaltola, J., s. 84–108.

Valli, R. & Perkkilä, P. 2015. Nettikyselyt ja sosiaalinen media aineistonkeruussa. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle, toim. Valli, R. & Aaltola, J., s. 109–120.

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Finn Lectura.

Vilén, M., Hansen, M., Janhunen, T., Kytöpuu, K., Salo, S., Seppänen, P., Seppänen, S. & Tapio, N. 2014. Perhe ja perhetyö. Teoksessa Kohtaamisia lapsiperheissä: menetelmiä perhetyöhön, toim. Vilén, M., Seppänen, P., Tapio, N. & Toivanen, R., s. 9–59.

Vilkka, H. 2009. Tutki ja kehitä. 1.-3. painos. Helsinki: Tammi.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Teoksen katsaus 281/2011. Helsinki: Tekes. Saatavissa: <http://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf> [viitattu 6.6.2015].

Vuori, J. & Nätkin, R. 2007. Perhetyön tieto. Tampere: Vastapaino.

Vuorinen, T. 2013. Strategiakirja. 20 työkalua. Helsinki: Talentum.



Arvoisat vanhemmat!

Olen sosiaalialan opiskelija Kymenlaakson ammattikorkeakoulusta ja teen Kouvolan kaupungin lapsiperhetyön kanssa yhteistyössä opinnäytetyötä, jonka tarkoituksena on kehittää asiakaspalautteen keräämistä. Tästä syystä lähestyn nyt vuosien 2014 – 2015 asiakasperheitä.

Vastaamalla oheiseen kyselyyn vaikutatte perhetyön toiminnan kehittämiseen sekä opinnäytetyöni onnistumiseen. Juuri teidän mielipiteenne ja kokemuksenne ovat tärkeitä työn kehittämiseksi!

Kyselyt käsitellään luottamuksellisesti ja nimettöminä. Henkilöllisyystietonne eivät välity minulle, sillä perhetyöntekijät hoitavat lomakkeiden toimituksen. Kyselylomakkeet tullaan hävittämään heti opinnäytetyön valmistuttua.

Valmis opinnäytetyö julkaistaan ammattikorkeakoulujen Theseus-julkaisuarkistossa, josta se on vapaasti luettavissa.

Toivon teidän vastaavan kyselyyn nimettömästi ja palauttamaan sen perhetyöntekijälle oheisessa kuoressa **13.2.2015** mennessä.

Ystävällisin terveisin,

Eeva Ukkonen, sosionomiopiskelija

eeva.ukkonen@student.kyamk.fi

1. Kyselyyn vastaaja ☐ nainen ☐ mies
2. Vastaajan ikä ☐ alle 18 ☐ 18 – 25 ☐ 26 – 35 ☐ 36 – 40 ☐ yli 40
3. Lasten lukumäärä ja ikä (merkitse viivalle lasten määrä numeroina)
_____ 0 – 11kk _____ 12kk – 3v _____ 4 – 6v _____ 7 – 12v _____ yli 13v
4. Aikuisten lukumäärä perheessä _____
5. Millä alueella olette asuneet perhetyön asiakkaana ollessanne
☐ Kouvolan keskusta, Utti ☐ Kuusankoski, Voikkaa, Jaala
☐ Koria, Valkeala, Vuohijärvi, Tuohikotti ☐ Myllykoski, Inkeroinen, Elimäki
6. Mistä teidät ohjattiin perhetyön asiakkaaksi?
☐ Äitiysneuvolasta
☐ Lastenneuvolasta
☐ Päivähoidosta
☐ Perheneuvolasta
☐ HATTU-kehitysneuvolasta
☐ Lastensuojelusta
☐ Muualta, mistä? _____
7. Kuinka usein saitte palvelua?
☐ 3 kertaa viikossa tai useammin
☐ 2 - 3 kertaa viikossa
☐ 1 kerta viikossa
☐ 1 - 2 kertaa kuukaudessa tai vähemmän

8. Toivoimme saavamme perhetyöltä apua seuraavissa asioissa:

- ☐ vanhemman väsymys
☐ ohjaus ja tuki lasten kasvatuksessa
☐ vuorovaikutus lapsen kanssa
☐ ohjaus ja tuki kotitöissä
☐ parisuhteen ongelmat
☐ ohjaus muihin palveluihin
☐ asiointiapu esim. virastossa
☐ lastenhoito
☐ kotityöt
☐ ruuan valmistus
☐ muissa, missä? _____

9. Millaisiin asioihin saitte apua?

10. Millaisissa asioissa olisitte kaivanneet apua?

11. Arvioikaa seuraavia väittämiä kokemanne perusteella. Ympyröikää sopiva numero:

- 1 = täysin eri mieltä
 2 = melko eri mieltä
 3 = en osaa sanoa
 4 = melko samaa mieltä
 5 = täysin samaa mieltä

Saimme perhetyöltä apua riittävän nopeasti	1	2	3	4	5
Perhetyötä oli helppo vastaanottaa	1	2	3	4	5
Apu oli helposti saatavilla	1	2	3	4	5
Saimme apua oikeaan aikaan	1	2	3	4	5
Saimme apua riittävän usein	1	2	3	4	5
Saimme apua tarpeeksi kauan kerrallaan	1	2	3	4	5
Perhetyöntekijät olivat luotettavia	1	2	3	4	5
Perhetyöntekijät olivat ystävällisiä	1	2	3	4	5
Perhetyöntekijät olivat ammattitaitoisia	1	2	3	4	5
Perhetyö toteutui odotustemme mukaisesti	1	2	3	4	5
Olisimme kaivanneet enemmän apua	1	2	3	4	5
Näkökulmamme ja toiveemme on otettu huomioon	1	2	3	4	5

12. Muuttuiko tilanteenne perhetyön vaikutuksesta?

- ☐ Tilanne muuttui paremmaksi
- ☐ Tilanne muuttui jonkin verran paremmaksi
- ☐ Ei muutosta
- ☐ Tilanne muuttui jonkin verran huonommaksi
- ☐ Tilanne muuttui huonommaksi

13. Millaisen arvosanan kokonaisuudessaan annatte saamallenne palvelulle?

- ☐ Kiitettävä
- ☐ Hyvä
- ☐ Tyydyttävä
- ☐ Heikko

14. Jos teillä on jotakin muuta perhetyöhön liittyvää palautetta tai kehitysehdotuksia, voitte kirjoittaa ne tähän:

Kiitoksia vastauksistanne!



Hyvät vanhemmat!

Käsissänne on tiedote kyselystä, johon toivomme teidän vastaavan. Kouvolan lapsiperhetyö pyrkii kehittämään toimintaansa. Siksi lähestymme nyt teitä ehkäisevän perhetyön asiakkaita. Vastauksenne ovat tärkeitä, koska kerättävää tietoa hyödynnetään palvelun kehittämisessä. Toivomme, että teillä olisi kiinnostusta ja tarvittavaa aikaa lomakkeen täyttöön.

Vastauksia käsitellään luottamuksellisesti. Tulosten raportointi puolestaan tapahtuu tilastollisesti siten, ettei yksittäistä vastaajaa voida tunnistaa.

Linkki kyselyyn löytyy osoitteesta: <http://www.kouvola.fi/index/lapsiperheelle/ehkaisevaperhetyo.html>

Kyselyssä on monivalintakysymyksiä ja avoimia kysymyksiä. Kyselyn täyttämiseen menee aikaa noin 10 minuuttia.

Perhetyöntekijät vastaavat kyselyä koskeviin kysymyksiin tarvittaessa.

Kiitos!



Ehkäisevä perhetyö ASIAKASKYSELY

1. Kyselyyn vastaaja

☐ nainen

☐ mies

2. Vastaajan ikä

☐ alle 18 v.

☐ 18 - 25 v.

☐ 26 - 35 v.

☐ 36 - 40 v.

☐ yli 40 v.

3. Lasten lukumäärä ikäryhmittäin

0 - 11 kk

12 kk - 3 v.

4 - 6 v.

7 - 12 v.

yli 13 v.

4. Aikuisten lukumäärä perheessä

☐ 1

☐ 2

☐ 3 tai enemmän

5. Millä alueella olette asuneet perhetyön asiakkaana ollessanne?

- ☐ Kouvolan keskusta, Utti
- ☐ Kuusankoski, Voikkaa, Jaala
- ☐ Koria, Valkeala, Vuohijärvi, Tuohikotti
- ☐ Myllykoski, Inkeroinen, Elimäki

6. Mistä teidät ohjattiin perhetyön asiakkaaksi?

- ☐ Äitiysneuvolasta
- ☐ Lastenneuvolasta
- ☐ Päivähoidosta
- ☐ Perheneuvolasta
- ☐ HATTU-kehitysneuvolasta
- ☐ Lastensuojelusta
- ☐ Muualta, mistä?

7. Kuinka usein saitte palvelua?

- ☐ 3 kertaa viikossa tai useammin
- ☐ 2 - 3 kertaa viikossa
- ☐ 1 kerta viikossa
- ☐ 1 - 2 kertaa kuukaudessa tai vähemmän

8. Toivoimme saavamme perhetyöltä apua seuraavissa asioissa:

- ☐ vanhemman väsymys
- ☐ ohjaus ja tuki lasten kasvatuksessa
- ☐ vuorovaikutus lapsen kanssa
- ☐ ohjaus ja tuki kotitöissä
- ☐ parisuhteen ongelmat
- ☐ ohjaus muihin palveluihin
- ☐ asiointiapu esim. virastossa
- ☐ lastenhoito
- ☐ kotityöt
- ☐ ruuan valmistus
- ☐ muissa, missä?

9. Millaisiin asioihin saitte apua?

5

6

10. Millaisissa asioissa olisitte kaivanneet apua?

5

6

11. Arvioikaa seuraavia väittämiä kokemanne perusteella.

	1 = täysin eri mieltä	2 = melko eri mieltä	3 = en osaa sanoa	4 = melko samaa mieltä	5 = täysin samaa mieltä
Saimme perhetyöltä apua riittävän nopeasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perhetyötä oli helppo vastaanottaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apu oli helposti saatavilla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saimme apua oikeaan aikaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saimme apua riittävän usein	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saimme apua tarpeeksi kauan kerrallaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perhetyöntekijät olivat luotettavia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perhetyöntekijät olivat ystävällisiä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perhetyöntekijät olivat ammattitaitoisia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perhetyö toteutui odotustemme mukaisesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saimme tarpeeksi apua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Näkökulmamme ja toiveemme on otettu huomioon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Muuttuiko tilanteenne perhetyön vaikutuksesta?


- ☐ Tilanne muuttui paremmaksi
- ☐ Tilanne muuttui jonkin verran paremmaksi
- ☐ Ei muutosta
- ☐ Tilanne muuttui jonkin verran huonommaksi

 Tilanne muuttui huonommaksi

13. Millaisen arvosanan kokonaisuudessaan annatte saamallenne palvelulle?

 Kiitettävä

 Hyvä

 Tyydyttävä

 Heikko

14. Jos teillä on jotakin muuta perhetyöhön liittyvää palautetta tai kehitysehdotuksia, voitte kirjoittaa ne tähän:

	5
	6